

San José de Cúcuta, primero (01) de septiembre de 2020.

HONORABLE
MAGISTRADO PONENTE (REPARTO)
TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE NORTE DE SANTANDER
E.S.D.

Ref. Mecanismo Constitucional para la Protección de los Derechos e Intereses Colectivos.
Accionante: Wilmer Iván Garnica Villamizar
Accionado: Nación; -Ministerio de Educación Nacional.
**Intervinientes: i) Ministerio Público; Procurador Judicial para asuntos administrativos ii)
Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado iii) Defensoría del Pueblo.**

Wilmer Iván Garnica Villamizar, Identificado al pie de mi firma, en nombre propio, como ciudadano en ejercicio, procedo a interponer medio de control denominado mecanismo para la protección de los derechos e intereses colectivos, con fundamento en el art. 88 de la Constitución Política y regulado por la Ley 472 de 1998 y el art. 144 de la Ley 1437 de 2011, donde es demandado; la Nación; Ministerio de Educación Nacional, representado por la Ministra de Educación, Dra. María Victoria Angulo González, procedo a presentar la demanda a continuación:

1. PRESUPUESTOS PROCESALES:

1.1. JURISDICCIÓN:

El artículo 104 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo señala que el objeto de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo es juzgar las controversias y litigios administrativos originados en la actividad de las entidades públicas y de las personas privadas que desempeñen funciones propias de los distintos órganos del Estado, entendiéndose por entidad pública todo órgano, organismo o entidad estatal, con independencia de su denominación, las sociedades o empresas en las que el Estado tenga una participación igual o superior al 50% de su capital, y los entes con aportes o participación estatal igual o superior al 50%.

El art. 15 de la Ley 472 de 1998 dice que la jurisdicción de lo Contencioso Administrativo conocerá de los procesos que se susciten con ocasión del ejercicio de las Acciones Populares originadas en actos, acciones u omisiones de las entidades públicas y de las personas privadas que desempeñen funciones administrativas, de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones vigentes sobre la materia.

De conformidad con lo anterior, teniendo en cuenta que se trata de un medio de control de mecanismo de protección de los derechos e intereses colectivos contra (i) Nación; -Ministerio de Educación, esta jurisdicción es competente para conocer del proceso.

1.2. COMPETENCIA:

De la competencia por el factor funcional: Conforme a la ley 1437 de 2011 en el art. 152 numeral “16. De los relativos a la protección de los derechos e intereses colectivos, reparación de daños causados a un grupo y de cumplimiento, contra las autoridades del orden nacional o las personas privadas que dentro de este mismo ámbito desempeñen funciones administrativas.”

Respecto a la competencia por el factor territorial: El domicilio para las personas jurídicas, tanto públicas como privadas es el área territorial donde ejercitan sus derechos y obligaciones. Si tiene varios establecimientos, cada uno de ellos será considerado como domicilio para los actos practicados en cada uno. En el presente caso la demanda es contra la Nación con jurisdicción en todo el territorio nacional, elegida Cúcuta en razón al domicilio principal del accionante.

1.3. CADUCIDAD:

No aplica la caducidad en razón al art. 11 de la Ley 472 de 1998, ya que en este momento se está vulnerando los derechos colectivos.

1.4. PROCEDIBILIDAD:

Conforme al art. 144 de la Ley 1437 de 2011, se requirió a la autoridad accionada previamente a presentar esta demanda, tal como se evidencia en memorial enviado y las pruebas de envío adjuntadas. Enviado el 09/AGOSTO/2020, con número de radicación 2020-ER-178639, como consta en el PDF pantallazo de radicación, así como el mismo fue enviado también por correo electrónico el 05/AGOSTO/2020, notificacionesjudiciales@mineducacion.gov.co

1.5. LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA:

1.5.1. POR ACTIVA: Conforme al primer numeral del art. 12 de la Ley 472 de 1998, toda persona está legitimada, en este caso es persona natural, mayor de edad, residente en el Municipio de Cúcuta.

1.5.2. POR PASIVA: NACIÓN; MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, en razón que son los causantes de la vulneración de los derechos e intereses colectivos vulnerados.

1.6. REPRESENTACIÓN JUDICIAL:

No se requiere de representación judicial, por ser una acción constitucional pública la interpongo en calidad de ciudadano en ejercicio.

1.7. CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL:

No es requisito de procedibilidad la conciliación extra-judicial.

1.8. AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO:

El inciso 6 del artículo 612 de la ley 1564 de 2012 (Código General del Proceso), por medio del cual se modifica el artículo 199 de la ley 1437 de 2011, señala “En los procesos que se tramiten ante cualquier jurisdicción en donde sea demandada una entidad pública, deberá notificarse también a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del estado, en los mismos termino y para los mismos efectos previstos en este artículo.” Por su parte el artículo 3 del decreto 1365 del 27 de junio de 2013, por medio del cual se reglamentan algunas disposiciones de la ley 1564 de 2012, estipula “(...) La notificación a la que se refiere el inciso 6 del artículo 612 de la ley 1564 de 2012 de autos admisorios de demanda y de mandamientos de pago, únicamente será procedente cuando se trate de procesos donde se encuentren involucrados intereses litigiosos de la Nación, en los términos previstos en el párrafo del artículo 2 del Decreto Ley 4085 de 2011 y del presente Decreto.”

1.9. DESIGNACIÓN DE LAS PARTES:

- Accionante: Wimer Iván Garnica Villamizar, ciudadano colombiano de nacimiento, mayor de edad, residente en el Municipio de Cúcuta.
- Accionada: Nación; -Ministerio de Educación Nacional, representado por la Ministra de Educación, Dra. María Victoria Angulo González.

1.10. INTERVENCIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO:

En razón al art. 13 de la ley 472 de 1998, se notificará del auto admisorio a la Defensoría del Pueblo para que intervenga ya que se interpone sin apoderado judicial.

2. HECHOS, ACTOS, ACCIONES U OMISIONES

- 2.1. Mensualmente el Ministerio de Educación profiere una clasificación denominada: “*Ranking de radicación y oportunidad*” que no es otro que una clasificación de eficiencia en respuesta oportuna y eficaz de peticiones, quejas y reclamos ante las Secretarías de Educación ya sean Departamentales, Distritales o Municipales por su competencia por jurisdicción.
- 2.2. Según ese reporte¹ presuponen que cumplen con los siguientes requisitos: oportunidad, claridad, precisión y congruencia inclusive dentro del documento advierten que si NO cumplen estos requisitos se incurre en una violación al debido proceso.
- 2.3. Lo manifestado dentro del “*Ranking*” es apócrifo ya que es de conocimiento público la profusa cantidad de acciones de tutela presentadas tanto por Docentes como por ciudadanos en general contra todas las Secretarías de Educación del país, en razón a la violación del derecho de petición.
- 2.4. Que en virtud de los principios que serán mencionados en la fundamentación jurídica debe este “*Ranking de radicación y oportunidad*” tener en cuenta: i) la tasa mensual de tutelas presentadas contra las Secretarías de Educación en razón a la protección del derecho a petionar según el art. 23 de la CP ii) la tasa mensual de las tutelas donde se protege el derecho de petición por el Honorable Juez Constitucional de tutela donde sea accionada cada una de las Secretarías de Educación del País, es decir donde la entidad territorial sea vencida en el proceso de amparo constitucional, iii) la tasa mensual donde sean interpuestos desacatos por incumplimiento a fallos de tutela en razón a la violación del derecho de petición.

3. PRETENSIÓN

Con el objeto de evitar que se siga vulnerando el derecho colectivo de la **moralidad administrativa**, así como el **derecho de los consumidores y usuarios** tanto del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) y la veracidad de la información recibida por **el público en general**:

Que se **ordene a la Nación; Ministerio de Educación Nacional** a reformar o adecuar el procedimiento aritmético o matemático para la obtención del denominado “*Ranking de radicación y oportunidad*” (que profiere mensualmente el demandado) y que consecuentemente tenga en cuenta o incorpore lo siguiente:

- i) La tasa mensual de tutelas presentadas contra las Secretarías de Educación en razón del derecho fundamental de petición ii) la tasa mensual de las tutelas donde se protege el derecho de petición por el Honorable Juez Constitucional de tutela donde sea accionada cada una de las Secretarías de Educación del País, es decir donde la entidad territorial sea vencida en el proceso de amparo constitucional, iii) la tasa mensual donde sean interpuestos desacatos por incumplimiento a fallos de tutela en razón a la violación del derecho de petición.

4. FUNDAMENTACIÓN FÁCTICA

Todas las actuaciones administrativas están sometidas a los principios del derecho administrativo establecidos en el art. 3ro de la Ley 1437 de 2011, como lo son; los principios que rigen las actuaciones administrativas para el caso bajo estudio se destacan los de: transparencia, eficiencia, publicidad, coordinación y moralidad.

Este “*Ranking de radicación y oportunidad*” es apócrifo, NO tiene veracidad con la realidad ya que en esa tabulación debe tenerse en cuenta que en razón a que se viola el derecho constitucional de petición de los usuarios porque los empleados presionados por quedar en los primeros puestos responden sin los requisitos de ley las peticiones o solicitudes en los trámites a los usuarios, porque únicamente se tiene en cuenta la cantidad y NO la calidad de las respuestas porque esos usuarios insatisfechos con la apresurada respuesta proceden acudir a la Rama Judicial porque no se ven satisfechos con las respuestas, al carecer estas de los requisitos establecidos por la Honorable Corte Constitucional: “*La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser*

¹ Ver el siguiente link el mencionado reporte documento público a manera de ejemplo: <http://www.semcucuta.gov.co/wp-content/uploads/2020/07/Comunicaci%C3%B3n-externa-SAC-MEN.pdf>

oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.” SENTENCIA C-418/2017

Incluso, peor a que ese *ranking* sea apócrifo es la creencia de los empleados públicos de las Secretarías y los usuarios en general que el mismo tiene veracidad con la eficiencia administrativa cuando mientras tanto hay gran cantidad de tutelas por el derecho de petición sobre todo las que interponen los docentes en razón a la violación del derecho de petición cuando NO responden a los tres requisitos² básicos fijados jurisprudencialmente en peticiones o trámites administrativos de **cesantías, certificaciones o traslados**, por dar tres de los variados ejemplos existentes.

5. FUNDAMENTOS DE DERECHO **-DERECHOS COLECTIVOS VULNERADOS-**

5.1. DE LA MORALIDAD ADMINISTRATIVA, Ley 472 de 1998, art. 4to, literal b)

Para entrar en materia, en nuestro ordenamiento jurídico, la moralidad administrativa, a la luz del artículo 88 de la Constitución Política, y de la Ley 472 de 1998 (literal b del artículo 4°), hace parte de la lista de derechos colectivos susceptibles de ser protegidos a través de la acción popular. Una lectura juiciosa de la jurisprudencia del Consejo de Estado acerca de la configuración del concepto de la moralidad administrativa y su aplicación en cada caso concreto nos lleva a concluir que esta expresión cuenta con unas notas distintivas, las cuales, deben ser tenidas en cuenta en cada situación particular por el operador jurídico en aras de dar concreción a este concepto de modo que sea posible dar solución a la controversia que se presenta.

El concepto de “Moral Administrativa” es problemático per se, toda vez que la “moral” por sí sola no constituye el objeto de este derecho, sino que viene acompañada de la expresión “administrativa”, lo cual supone afrontar los problemas que suscitan, por una parte, los conceptos de una y otra expresión, y, por otra, la parcela de la realidad que define la “moral administrativa”³. La moralidad administrativa tiene origen constitucional; en el artículo 88 de la Constitución Nacional se le enuncia como derecho colectivo, y se establece que el legislador regulará las acciones populares para la protección de derechos colectivos y que podrá crear otros derechos colectivos susceptibles de ser protegidos mediante estas acciones⁴.

El Consejo de Estado, en Sentencia del 30 de agosto de 2007, Rad. AP00618-01, ha entendido que analizar, en un acto administrativo, la observancia de las normas jurídicas, en su mayoría portadoras de valores morales, es una buena herramienta para identificar el contenido concreto de la moral administrativa. No obstante, ha dicho que, *“este derecho colectivo no lo puede reducir el juez a esta condición, so pena de comprimir su riqueza material”*. En este sentido, ha explicado esta Corporación, que asociar inescindiblemente la legalidad y la moralidad, o a la inversa, es una confusión jurídica superada, por cuanto la moral no puede ser reducida a la ley, de manera que es aceptado que no toda la moral está contenida en la ley, ni toda ley lleva inmerso un concepto moral.

Explica el Consejo de Estado en la misma providencia que: *“si se confundiera la legalidad con la moralidad, la protección de ésta equivaldría a un juicio legal, luego la Constitución no habría agregado valor al ordenamiento jurídico cuando creó el derecho colectivo, pues no sería otra cosa que la misma normatividad pero formulada en términos de axiología”*.

Ante esta problemática, ha dicho el Consejo de Estado que un criterio para evaluar la moralidad puede encontrarse también en los principios generales del derecho, o en los particulares que guíen el ejercicio de determinada área, lo cual implicaría un alto nivel de valoración. No obstante, la Corporación referida también acepta un tercer criterio, o lugar, como lo llama en la sentencia en

² “La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.” CORTE CONSTITUCIONAL, SENTENCIA C-418/2017

³ Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, Sentencia AP 2004- 00009 de agosto 30 de 2007, Rad. 88001233100020040000901

⁴ Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, Sentencia AP 2004- 00009 de agosto 30 de 2007, Rad. 88001233100020040000901

mención, que exigiría aún un mayor grado de valoración del juez; al respecto establece en dicha providencia lo siguiente:

(...) finalmente, la moral administrativa también se halla por fuera de las normas, pero dentro del comportamiento que la sociedad califica como correcto y bueno para las instituciones públicas y sus funcionarios, en relación con la administración del Estado. Esta fuente de la moral administrativa exige del juez mayor actividad judicial, pero con ayuda de la razón y del sentido común ético puede calificar los distintos comportamientos administrativos a la luz de la moral exigible de quien administra la cosa pública. Este lugar, más abstracto aún que el anterior, exige una ponderación superior, en manos del juez, de la conducta administrativa, a la luz de la ética pública.

Asimismo, en la sentencia AP – 00355 del Consejo de Estado, con fecha del 21 de febrero de 2007, se hizo referencia al concepto de moralidad administrativa en los siguientes términos:

Dentro de ese contexto se ha de entender que para efectos de los derechos colectivos y las acciones populares, el espíritu de la norma no es la referencia al concepto de moral en el sentido filosófico o religioso, sino a una expresión acorde con la realidad del ejercicio de la función administrativa, de ahí que el derecho colectivo se circunscriba a la moralidad administrativa, como manifestación del lenguaje del derecho, así, se dice que el derecho es un concepto cultural o un valor jurídico que supone estar trasuntado por la moral y la ética, el valor cultural permite calificar la conducta como buena o mala dependiendo de lo que es plausible para la vida humana en común, mientras que el valor moral es bueno o malo en términos puros o absolutos.

5.2. DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS:

Ley 472 de 1998, art. 4to, literal n)

El Honorable Consejo de Estado en sentencia⁵ del (19) de abril de dos mil siete (2007) Radicación número: 54001-23-31-000-2003-00266-01(AP) dice lo siguiente:

“Finalmente, en lo atinente al derecho o interés colectivo de los consumidores o usuarios, vale la pena advertir que el artículo 78 constitucional atribuye naturaleza colectiva a los consumidores de bienes y servicios y el 369 hace énfasis en la protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos. De esta dualidad normativa se deriva que los usuarios de los servicios públicos son una especie del género de los consumidores y si bien unos y otros merecen una protección y sus derechos alcanzan una dimensión colectiva susceptible de amparo a través de las acciones populares, el Estado debe atender más la situación de los primeros, toda vez que estos son consumidores de actividades “inherentes a la finalidad social del Estado” (artículo 369 constitucional). Esta disposición (Ley 472 de 1998 artículo 4 literal n) es de enorme importancia para el amparo del derecho colectivo de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios. (...)

Garantizar estos derechos colectivos implica entonces la capacidad del juez de la acción popular de tomar medidas a través de las cuales se atienda el sentido de las disposiciones legales que lo desarrollan y se “haga cesar el peligro” o “se restituyan las cosas su estado anterior”, en caso de resultar posible. Esto, siempre que se verifique, una acción u omisión, principalmente de los prestadores, a través de los cuales se atente contra los bienes jurídicos de los usuarios de los servicios públicos.”

⁵ [https://normograma.info/ssppdd/docs/54001-23-31-000-2003-00266-01\(ap\).htm](https://normograma.info/ssppdd/docs/54001-23-31-000-2003-00266-01(ap).htm)

6. PRUEBAS:

6.1. PRUEBAS QUE PIDO:

DOCUMENTAL: Conforme al art. 217 de la ley 1437 de 2011, solicito que la Sra. Ministra de Educación Dra. María Victoria Angulo González, rinda un informe escrito bajo juramento, sobre lo siguiente:

1. Que se determine si el “*Ranking de radicación y oportunidad*” tiene o no en cuenta lo siguiente: i) la tasa mensual de tutelas presentadas contra las Secretarías de Educación, ii) la tasa mensual de las tutelas donde se protege el derecho de petición por el Honorable Juez Constitucional de tutela donde sea accionada cada una de las Secretarías de Educación del País, es decir donde la entidad territorial sea vencida en el proceso de amparo constitucional, iii) la tasa mensual donde sean interpuestos desacatos por incumplimiento a fallos de tutela en razón a la violación del derecho de petición.
2. Que en el mismo informe proceda a determinar todos los aspectos tanto cuantitativos como cualitativos que se tienen en cuenta para arrojar los resultados del “*Ranking de radicación y oportunidad*”
3. Que se manifieste la finalidad del mencionado “*Ranking de radicación y oportunidad*” y como se ha socializado ante los empleados públicos de las Secretarías de Educación del país.

DOCUMENTAL: Que se ordene al Ministerio de Educación Nacional oficiar a todas las Secretarías de Educación del país para que profieran un informe mensual desde enero de 2020 hasta la ejecutoria del auto que decreta las pruebas donde cada Secretaría informe detalladamente lo siguiente:

i)El número mensual de tutelas presentadas contra la respectiva Secretarías de Educación donde el derecho vulnerado sea el uso del derecho a peticionar establecido en el art. 23 CP ii) el número mensual de las tutelas donde se protege el derecho de petición por el Honorable Juez Constitucional de tutela donde sea accionada la respectiva Secretarías de Educación del País, es decir donde la entidad territorial sea vencida en el proceso de amparo constitucional, iii) el número mensual donde sean interpuestos desacatos por incumplimiento a fallos de tutela en razón a la violación del derecho de petición.

Es importante resaltar que el accionado está en mejor posición en el recaudo probatorio basados en los principios de eficacia, economía, celeridad y coordinación administrativa establecidos en el art. 3ro de la Ley 1437 de 2011.

6.2. PRUEBAS QUE ADJUNTO:

6.2.1. **DOCUMENTAL:** Requerimiento previo que corresponde a requisito de procedibilidad.

6.2.2. **DOCUMENTAL:** Prueba de envío del requerimiento mencionado.

7. NOTIFICACIONES A LAS PARTES

- ACCIONANTE: Del actor autorizo toda comunicación, requerimiento, traslado, notificación a mi correo electrónico: wgarnica@outlook.com

Eventualmente y únicamente de ser imposible la notificación virtual, la física es en la Calle 8AN #9E-64, Barrio Guaimaral en Cúcuta.

- ACCIONADO: Nación; Ministerio de Educación Nacional. En virtualidad Según lo establecido en el artículo 197, capítulo VII (Notificaciones) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Ministerio de Educación Nacional en el siguiente correo electrónico exclusivamente para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@mineducacion.gov.co

8. NOTIFICACIÓN A LA COMUNIDAD

Conforme al art. 21 de la Ley 472 de 1998 y al art. 216 de la Ley 1437 de 2011, solicito muy comedidamente se publique una breve descripción fáctica y el auto admisorio de la presente demanda a la comunidad en general, manifestando que el medio de comunicación más eficaz a los usuarios actuales y potenciales del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), son las páginas web de las Secretarías de Educación de todo el país ya sean Distritales, Departamentales o Municipales y sus redes sociales, así como en la página web del Ministerio de Educación Nacional y sus redes sociales, específicamente Twitter y Facebook. Esto en virtud de los principios de economía, eficacia, celeridad y publicidad.

9. ANEXOS:

- 9.1. Requerimiento previo que corresponde a requisito de procedibilidad.
- 9.2. Prueba de envío del requerimiento mencionado.

Del Honorable Magistrado;

Atentamente,



Wilmer Iván Garnica Villamizar.
CC. 88272485 de Cúcuta.

ADJUNTO EN PDF REQUERIMIENTO PREVIO SEGÚN Artículo 144 de la ley 1437 de 2011 inciso 3°



Wilmer Iván Garnica V.

Miércoles 5/08/2020 8:51 AM

Para: notificacionesjudiciales@mineducacion.gov.co

CC: procesosjudiciales@procuraduria.gov.co



REQUERIMIENTO.PREVIO.ME...

1 MB

San José de Cúcuta, 05 de agosto de 2020.

Dra.

María Victoria Angulo González

Ministra de Educación Nacional

notificacionesjudiciales@mineducacion.gov.co

E.S.D.

REF. PETICIÓN REQUERIMIENTO.

Según: Artículo 144 de la ley 1437 de 2011 inciso 3°

Enviado al mail de notificación judicial, según lo establecido en el artículo 197, capítulo VII (Notificaciones) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Identificado al pie de mi firma, en causa propia como ciudadano en ejercicio, respetuosamente, antes de interponer mecanismo para la protección de los derechos e intereses colectivos como lo exige el artículo 144 de la ley 1437 de 2011 inciso 3°, hago uso del requerimiento previo basado en los siguientes:

1. HECHOS

1. Todas las actuaciones administrativas están sometidas a los principios del derecho administrativo establecidos en el art. 3ro de la Ley 1437 de 2011.
2. De los principios que rigen las actuaciones administrativas para el caso bajo estudio se destacan los de: transparencia, eficiencia, publicidad, coordinación y moralidad.
3. Que mensualmente el Ministerio de Educación profiere una clasificación denominada: "Ranking de radicación y oportunidad" que no es otro que una clasificación de eficiencia en respuesta

ra buscar



ES



La educación es de todos

Mineducación

Gestión Documental

Aplicación: Gestión Documental

MEN
UNIDAD DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO
Usuario Web

- Registrar solicitud
- Preguntas frecuentes
- Consultar estado solicitud
-

REGISTRO COMUNICACIÓN

| | | | |
|---|----------------|---------------------------|------------------------|
| Número de Radicación | 2020-ER-178639 | Fecha y Hora | 2020-08-09 11:10:12 AM |
| Usted permite respuesta a través de medios electrónicos? | SI | Correo Electrónico | wgarnica@outlook.com |

INFORMACIÓN REMITENTE

| | | | |
|-------------------------------|---------------------------|---------------------------------|----------|
| Tipo de Contacto | Persona Natural | | |
| Nombre y Apellidos | WILMER GARNICA VILLAMIZAR | | |
| Tipo de Identificación | Cédula de Ciudadanía | Número de Identificación | 88272485 |

Identificación Poblacional

San José de Cúcuta, 05 de agosto de 2020.

Dra.

María Victoria Angulo González

Ministra de Educación Nacional

notificacionesjudiciales@mineducacion.gov.co

E.S.D.

REF. PETICIÓN REQUERIMIENTO.

Según: Artículo 144 de la ley 1437 de 2011 inciso 3°

Enviado al mail de notificación judicial, según lo establecido en el artículo 197, capítulo VII (Notificaciones) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Identificado al pie de mi firma, en causa propia como ciudadano en ejercicio, respetuosamente, antes de interponer mecanismo para la protección de los derechos e intereses colectivos como lo exige el artículo 144 de la ley 1437 de 2011 inciso 3°, hago uso del requerimiento previo basado en los siguientes:

1. HECHOS

- 1.1. Todas las actuaciones administrativas están sometidas a los principios del derecho administrativo establecidos en el art. 3ro de la Ley 1437 de 2011.
- 1.2. De los principios que rigen las actuaciones administrativas para el caso bajo estudio se destacan los de: transparencia, eficiencia, publicidad, coordinación y moralidad.
- 1.3. Que mensualmente el Ministerio de Educación profiere una clasificación denominada: *“Ranking de radicación y oportunidad”* que no es otro que una clasificación de eficiencia en respuesta oportuna y eficaz de peticiones, quejas y reclamos ante las Secretarías de Educación ya sean Departamentales, Distritales o Municipales por su competencia por jurisdicción.
- 1.4. Según ese reporte¹ presuponen que cumple con los siguientes requisitos: oportunidad, claridad, precisión y congruencia inclusive dentro del documento advierten que si NO cumplen estos requisitos se incurre en una violación al debido proceso.
- 1.5. Lo manifestado dentro del documento es apócrifo ya que es de conocimiento público la profusa cantidad de acciones de tutela presentadas tanto por Docentes como por ciudadanos en general contra todas las Secretarías de Educación del país.
- 1.6. Que en virtud de los principios mencionados debe este *“Ranking de radicación y oportunidad”* tener en cuenta la tasa mensual de tutelas presentadas contra las Secretarías de Educación y la tasa mensual de las tutelas donde se protege el derecho de petición por el Honorable Juez Constitucional de tutela de conocimiento donde sea accionada cada una de las Secretarías de Educación del País.

2. PRETENSIÓN

Con el objeto de evitar que se siga vulnerando el derecho colectivo de la moralidad administrativa, así como el derecho de los consumidores y usuarios del sistema SAC y el público en general:

Que el denominado *“Ranking de radicación y oportunidad”* que profiere el Ministerio de Educación Nacional tenga en cuenta las tutelas interpuestas por los usuarios y los fallos de tutela emitidos por los Jueces Constitucionales de tutela de primera y segunda instancia, así como los incidentes de desacato a los mismos, para que así la clasificación se haga bajo los principios de transparencia y eficacia respetando la moralidad administrativa y el derecho de los consumidores y usuarios.

¹ Ver el siguiente link el mencionado reporte documento público: <http://www.semccuta.gov.co/wp-content/uploads/2020/07/Comunicaci%C3%B3n-externa-SAC-MEN.pdf>

3. PRUEBAS QUE SOLICITO

DOCUMENTAL: Que se oficie a TODAS Secretaría de Educación del país ordenando procedan a expedir mes a mes el número de tutelas que reciben por la presunta violación al derecho de petición desde enero de 2020 hasta la ejecutoria del auto de pruebas dentro del proceso judicial que interpondré al agotar este requerimiento y este documento sea enviado tanto al ciudadano que firma este memorial como al Magistrado que conocerá del mecanismo constitucional a interponer.

DOCUMENTAL: Que se ordene a TODAS Secretaría de Educación del país a que procedan a expedir mes a mes el reporte de tutelas falladas en su contra donde se tuteló el derecho a petionar ya sea por el Juez constitucional *a quo* o *ad quem*.

DOCUMENTAL: Que la Dra. Dora Inés Ojeda Roncancio Asesora de la Unidad Atención al Usuario del Ministerio de Educación profiera toda la información que posea respecto al mencionado “*Ranking de radicación y oportunidad*” específicamente los criterios que se tienen en cuenta para esa clasificación debidamente discriminada.

4. PRUEBA QUE ADJUNTO

DOCUMENTAL: Adjunto link² y documento en PDF del “*Ranking³ de radicación y oportunidad*” correspondiente al mes de junio 2020.

5. DERECHOS COLECTIVOS VULNERADOS

Ley 472 de 1998, artículo 4to, literal “b) *La moralidad administrativa n) Los derechos de los consumidores y usuarios.*”

6. NOTIFICACIÓN

- FÍSICA: Calle 8AN #9E-64 Barrio Guaimaral en la Ciudad de Cúcuta, Departamento; Norte de Santander.
- CORREO ELECTRÓNICO: Manifiesto que autorizo a recibir notificación en mi correo electrónico: wgarnica@outlook.com

De la Honorable Ministra de Educación;

Atentamente;



Wilmer Iván Garnica Villamizar
CC. 88272485 expedida en Cúcuta.

² <http://www.semcucuta.gov.co/wp-content/uploads/2020/07/Comunicaci%C3%B3n-externa-SAC-MEN.pdf>

³ <http://www.semcucuta.gov.co/wp-content/uploads/2020/07/Ranking-junio-2020.pdf>

RANKING NACIONAL

Junio de 2020

Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

| PUESTO | NOMBRE SECRETARIA | TOTAL | A TIEMPO | PORCENTAJE SAC 2 |
|--------|--------------------|-------|----------|------------------|
| 1 | APARTADO | 224 | 224 | 100,000 |
| 1 | ARAUCA | 172 | 172 | 100,000 |
| 1 | ARMENIA | 1.151 | 1.151 | 100,000 |
| 1 | BOYACÁ | 2.894 | 2.894 | 100,000 |
| 1 | BUGA | 89 | 89 | 100,000 |
| 1 | CASANARE | 460 | 460 | 100,000 |
| 1 | CESAR | 1.259 | 1.259 | 100,000 |
| 1 | CÚCUTA | 1.150 | 1.150 | 100,000 |
| 1 | FUSAGASUGÁ | 132 | 132 | 100,000 |
| 1 | GIRÓN | 330 | 330 | 100,000 |
| 1 | MOSQUERA | 680 | 680 | 100,000 |
| 1 | PITALITO | 261 | 261 | 100,000 |
| 1 | POPAYÁN | 352 | 352 | 100,000 |
| 1 | PUTUMAYO | 1.867 | 1.867 | 100,000 |
| 1 | QUIBDÓ | 74 | 74 | 100,000 |
| 1 | QUINDÍO | 397 | 397 | 100,000 |
| 1 | SABANETA | 63 | 63 | 100,000 |
| 1 | VICHADA | 274 | 274 | 100,000 |
| 1 | YOPAL | 462 | 462 | 100,000 |
| 2 | CAQUETÁ | 764 | 763 | 99,869 |
| 3 | SOACHA | 687 | 686 | 99,854 |
| 4 | TULUÁ | 610 | 609 | 99,836 |
| 5 | MAGDALENA | 1.142 | 1.140 | 99,824 |
| 6 | DUITAMA | 554 | 553 | 99,819 |
| 7 | TUNJA | 378 | 377 | 99,735 |
| 8 | FACATATIVÁ | 291 | 290 | 99,656 |
| 9 | CARTAGO | 339 | 337 | 99,410 |
| 10 | ENVIGADO | 164 | 163 | 99,390 |
| 11 | FLORENCIA | 372 | 369 | 99,193 |
| 12 | TURBO | 240 | 238 | 99,166 |
| 13 | GIRARDOT | 113 | 112 | 99,115 |
| 14 | MONTERÍA | 561 | 555 | 98,930 |
| 15 | HUILA | 2.640 | 2.611 | 98,901 |
| 16 | CHOCO | 409 | 404 | 98,777 |
| 17 | BARRANQUILLA | 1.386 | 1.365 | 98,484 |
| 18 | META | 391 | 385 | 98,465 |
| 19 | SOGAMOSO | 185 | 182 | 98,378 |
| 20 | VALLEDUPAR | 720 | 708 | 98,333 |
| 21 | CHÍA | 332 | 326 | 98,192 |
| 22 | PASTO | 579 | 568 | 98,100 |
| 23 | LORICA | 245 | 240 | 97,959 |
| 24 | TOLIMA | 1.097 | 1.074 | 97,903 |
| 25 | VILLAVICENCIO | 452 | 442 | 97,787 |
| 26 | SAHAGÚN | 179 | 175 | 97,765 |
| 27 | NORTE DE SANTANDER | 2.402 | 2.327 | 96,877 |
| 28 | DOSQUEBRADAS | 192 | 186 | 96,875 |
| 29 | NARIÑO | 1.875 | 1.816 | 96,853 |
| 30 | BELLO | 945 | 913 | 96,613 |
| 31 | BUCARAMANGA | 576 | 556 | 96,527 |
| 32 | ZIPAQUIRÁ | 362 | 349 | 96,408 |
| 33 | RIOHACHA | 431 | 413 | 95,823 |
| 34 | GUAVIARE | 377 | 361 | 95,755 |
| 35 | VAUPÉS | 115 | 110 | 95,652 |
| 36 | MAGANGUÉ | 224 | 213 | 95,089 |
| 37 | CAUCA | 2.130 | 2.005 | 94,131 |
| 38 | VALLE DEL CAUCA | 471 | 442 | 93,842 |
| 39 | CIÉNAGA | 305 | 286 | 93,770 |
| 40 | FUNZA | 78 | 73 | 93,589 |
| 41 | RIONEGRO | 118 | 110 | 93,220 |
| 42 | SINCELEJO | 303 | 282 | 93,069 |
| 43 | SANTA MARTA | 489 | 453 | 92,638 |
| 44 | ATLÁNTICO | 394 | 364 | 92,385 |
| 45 | SAN ANDRES | 129 | 119 | 92,248 |
| 46 | PIEDECUESTA | 389 | 358 | 92,030 |
| 47 | IBAGUÉ | 1.138 | 1.047 | 92,003 |
| 48 | GUAJIRA | 413 | 379 | 91,767 |
| 49 | CÓRDOBA | 797 | 727 | 91,217 |
| 50 | CARTAGENA | 220 | 200 | 90,909 |
| 51 | CUNDINAMARCA | 1.282 | 1.155 | 90,093 |
| 52 | MAICAO | 522 | 464 | 88,888 |
| 53 | NEIVA | 607 | 534 | 87,973 |
| 54 | SOLEDAD | 430 | 366 | 85,116 |
| 55 | AMAZONAS | 213 | 180 | 84,507 |
| 56 | URIBÍA | 193 | 163 | 84,455 |
| 57 | BARRANCABERMEJA | 166 | 139 | 83,734 |
| 58 | GUAINÍA | 68 | 56 | 82,352 |
| 59 | ANTIOQUIA | 3.055 | 2.420 | 79,214 |
| 60 | JAMUNDÍ | 117 | 89 | 76,068 |
| 61 | TUMACO | 189 | 138 | 73,015 |
| 62 | SUCRE | 695 | 497 | 71,510 |
| 63 | FLORIDABLANCA | 273 | 188 | 68,864 |
| 64 | MALAMBO | 185 | 111 | 60,000 |
| 65 | CALI | 14 | 8 | 57,142 |
| 66 | BUENAVENTURA | 105 | 58 | 55,238 |
| 67 | IPIALES | 708 | 280 | 39,548 |

JUNIO 2020

Correo Destino: **despachoseceduccion@semcucuta.gov.co;educacion@cucuta-nortedesantander.gov.co;caletmoreno@hotmail.com**

Bogotá D.C., 27 de Julio del 2020

No. de radicado anterior:



2020-EE-147367

Doctor

CARLOS ARTURO CHARRIA HERNÁNDEZ

Secretario de Educación Municipal

Secretaría de Educación de Cúcuta

Correo: despachoseceduccion@semcucuta.gov.co;educacion@cucuta-nortedesantander.gov.co;caletmoreno@hotmail.com

Cúcuta

Norte de Santander

Asunto: Ranking junio Secretaría de Educación de Cúcuta.

Respetado Doctor,

De manera atenta, le remito el "Ranking de radicación y oportunidad" de las respuestas realizadas a los requerimientos y peticiones efectuadas a su Secretaría de Educación durante el mes de junio de 2020.

1. Ranking General: Para este mes recibieron **1150** requerimientos de los cuales finalizaron a tiempo **1150**, con una oportunidad de respuesta del **100,000%**, cumpliendo con los requisitos básicos estipulados por ley. Por lo que el Ministerio de Educación Nacional resalta el trabajo realizado por usted y su equipo de trabajo. La Secretaría de Educación de **Cúcuta** ocupó el siguiente puesto en el Ranking de oportunidad.

| Mes | Puesto | Porcentaje |
|-------|--------|------------|
| Junio | 1 | 100,000% |

Es muy importante mencionar que la respuesta a las peticiones debe cumplir con los requisitos de:

- **Oportunidad.** Contestarlos dentro de los términos legales.
- Resolverse de fondo con **claridad, precisión y congruencia** con lo solicitado.
- Ser puesta en **conocimiento** del peticionario.

Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho



constitucional fundamental de petición.

2. Reporte de Oportunidad de respuesta por Dependencia: Encontrará el Reporte de las dependencias correspondiente al mes de junio, junto con el indicador de total de requerimientos recibidos, total de requerimientos finalizados a tiempo y su respectiva oportunidad en la respuesta para las comunicaciones asignadas por área junto con los requerimientos vencidos por dependencia para mayor control.

| PUESTO | DEPENDENCIA | TOTAL REQUERIMIENTOS | FINALIZADOS A TIEMPO | OPORTUNIDAD RESPUESTA (%) | REQUERIMIENTOS VENCIDOS |
|------------------------|--|----------------------|----------------------|---------------------------|-------------------------|
| 1 | AREA DE CALIDAD EDUCATIVA | 64 | 64 | 100,000% | 0 |
| 1 | BIENESTAR LABORAL | 20 | 20 | 100,000% | 0 |
| 1 | COBERTURA | 113 | 113 | 100,000% | 0 |
| 1 | ESCALAFON | 9 | 9 | 100,000% | 0 |
| 1 | FINANCIERA | 76 | 76 | 100,000% | 0 |
| 1 | FONDO PRESTACIONAL | 69 | 69 | 100,000% | 0 |
| 1 | HISTORIA LABORALES - ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA | 94 | 94 | 100,000% | 0 |
| 1 | JUVENTUD | 2 | 2 | 100,000% | 0 |
| 1 | NOMINA | 128 | 128 | 100,000% | 0 |
| 1 | PLANEACION Y DESARROLLO EDUCATIVO | 70 | 70 | 100,000% | 0 |
| 1 | SECRETARIA DE DESPACHO | 153 | 153 | 100,000% | 0 |
| 1 | SISTEMA ATENCION CIUDADANO | 70 | 70 | 100,000% | 0 |
| 1 | TALENTO HUMANO | 198 | 198 | 100,000% | 0 |
| 1 | ÁREA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO | 84 | 84 | 100,000% | 0 |
| Total Acumulado | | 1150 | 1150 | 100,000% | 0 |

3. Requerimientos por funcionario: Encontrará el reporte discriminado por funcionarios organizados por dependencia con los siguientes indicadores total de requerimientos asignados, total de requerimientos finalizados a tiempo oportunidad de respuesta y total de requerimientos vencidos.

| DEPENDENCIA | FUNCIONARIO ASIGNADO | TOTAL REQUERIMIENTOS | FINALIZADOS A TIEMPO | OPORTUNIDAD RESPUESTA (%) | TOTAL VENCIDOS |
|--|--------------------------------------|----------------------|----------------------|---------------------------|----------------|
| AREA DE CALIDAD EDUCATIVA | BIBIANA YANEZ HERNANDEZ | 1 | 1 | 100 | 0 |
| AREA DE CALIDAD EDUCATIVA | JAIRO E. RAMON CARVAJAL | 1 | 1 | 100 | 0 |
| AREA DE CALIDAD EDUCATIVA | FEDERICO ROMAN LOPEZ TRUJILLO | 41 | 41 | 100 | 0 |
| AREA DE CALIDAD EDUCATIVA | GLORIA ESPERANZA FLOREZ JAIMES | 1 | 1 | 100 | 0 |
| AREA DE CALIDAD EDUCATIVA | JOSE EULICER ORTIZ FLOREZ | 20 | 20 | 100 | 0 |
| ÁREA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO | JORGE LEONARDO CUADROS ACEVEDO | 4 | 4 | 100 | 0 |
| ÁREA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO | ADELA RICO CAICEDO | 32 | 32 | 100 | 0 |
| ÁREA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO | BIBIANA KARINA HERNANDEZ IZQUIERDO | 4 | 4 | 100 | 0 |
| ÁREA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO | CARLOS GERSON ORTIZ RANGEL | 2 | 2 | 100 | 0 |
| ÁREA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO | JAIME OMAR CARRERO | 3 | 3 | 100 | 0 |
| ÁREA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO | LESMES ERNESTO GARCIA CACERES | 10 | 10 | 100 | 0 |
| ÁREA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO | MONICA ASTRID FLOREZ FLOREZ | 21 | 21 | 100 | 0 |
| ÁREA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO | MARÍA DEL PILAR TRUJILLO SUAREZ | 4 | 4 | 100 | 0 |
| ÁREA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PEDAGÓGICO | ROCIO VILLAMIZAR GELVEZ | 4 | 4 | 100 | 0 |
| BIENESTAR LABORAL | LAURA MARITZA VILLAMIZAR ROZO | 17 | 17 | 100 | 0 |
| BIENESTAR LABORAL | MAHITE LARA SILVA | 2 | 2 | 100 | 0 |
| BIENESTAR LABORAL | MARIA TERESA RUBIO DE LARA | 1 | 1 | 100 | 0 |
| COBERTURA | CATHERINE SOTO ROJAS | 97 | 97 | 100 | 0 |
| COBERTURA | JONATHAN ALFONSO MEJIA MALDONADO | 2 | 2 | 100 | 0 |
| COBERTURA | JHON JAIRO MEZA MORA | 14 | 14 | 100 | 0 |
| ESCALAFON | NANCY PEREZ SOTO | 9 | 9 | 100 | 0 |
| FINANCIERA | LILIANA PATRICIA VILLAMIZAR GANDOLFO | 3 | 3 | 100 | 0 |
| FINANCIERA | MAYRA TATIANA RAMIREZ MENESES | 27 | 27 | 100 | 0 |
| FINANCIERA | NOHELIA MARTINEZ HERNANDEZ | 46 | 46 | 100 | 0 |
| FONDO PRESTACIONAL | CARMEN ALICIA AVELLANEDA ZABALA | 3 | 3 | 100 | 0 |
| FONDO PRESTACIONAL | DAVID ALEJANDRO CORREDOR ABELLO | 1 | 1 | 100 | 0 |
| FONDO PRESTACIONAL | GLADYS JUDITH AGUILAR BECERRA | 12 | 12 | 100 | 0 |
| FONDO PRESTACIONAL | LUZ AURA AREVALO GRANADOS | 8 | 8 | 100 | 0 |
| FONDO PRESTACIONAL | YEIMY MARCELA BLANCO CORZO | 45 | 45 | 100 | 0 |
| HISTORIA LABORALES - ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA | DIANA MARIA LINDARTE CALIXTO | 31 | 31 | 100 | 0 |
| HISTORIA LABORALES - ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA | GUILLERMINA OLIVARES ZABALA | 15 | 15 | 100 | 0 |
| HISTORIA LABORALES - ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA | INÉS ZAMBRANO CONTRERAS | 48 | 48 | 100 | 0 |
| JUVENTUD | MIGUEL ANDRES PINTO ARDIJA | 2 | 2 | 100 | 0 |



| NOMBRE | PROCESOS PENDING | RESUELTOS | RESUELTOS | RESUELTOS | RESUELTOS |
|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| NOMINA | ANA HILDA PINTO PEREZ | 4 | 4 | 100 | 0 |
| NOMINA | JOSE DAVID LEAL GONZALEZ | 61 | 61 | 100 | 0 |
| NOMINA | RUBEN DARIO PALACIOS MUÑOZ | 63 | 63 | 100 | 0 |
| PLANEACION Y DESARROLLO EDUCATIVO | ANDERSON SMITH FLOREZ FUENTES | 54 | 54 | 100 | 0 |
| PLANEACION Y DESARROLLO EDUCATIVO | JORGE FERNANDO ROBERTO GARCIA CACERES | 6 | 6 | 100 | 0 |
| PLANEACION Y DESARROLLO EDUCATIVO | JUAN FRANCISCO VERA SUAREZ | 4 | 4 | 100 | 0 |
| PLANEACION Y DESARROLLO EDUCATIVO | BLANCA LIGIA MEDINA CARDENAS | 4 | 4 | 100 | 0 |
| PLANEACION Y DESARROLLO EDUCATIVO | SONIA EUFEMIA QUINTERO PEREZ | 2 | 2 | 100 | 0 |
| SECRETARIA DE DESPACHO | MILENA ANDREA VEGA MEDINA | 76 | 76 | 100 | 0 |
| SECRETARIA DE DESPACHO | CLARA PAOLA AGUILAR BARRETO | 38 | 38 | 100 | 0 |
| SECRETARIA DE DESPACHO | CARLOS ARTURO CHARRIA HERNANDEZ | 27 | 27 | 100 | 0 |
| SECRETARIA DE DESPACHO | LINA MARIA LARROTTA FLOREZ | 3 | 3 | 100 | 0 |
| SECRETARIA DE DESPACHO | LOLA CARVAJAL AGUILAR | 1 | 1 | 100 | 0 |
| SECRETARIA DE DESPACHO | MARIA CALET MORENO ARISTIZABAL | 1 | 1 | 100 | 0 |
| SECRETARIA DE DESPACHO | SANTIAGO ALFONSO BURBANO RODRIGUEZ | 5 | 5 | 100 | 0 |
| SECRETARIA DE DESPACHO | SUSAN NATALIA JIMÉNEZ ÁVILA | 2 | 2 | 100 | 0 |
| SISTEMA ATENCION CIUDADANO | ROSA ELVIRA PEREZ VEGA | 4 | 4 | 100 | 0 |
| SISTEMA ATENCION CIUDADANO | MARIA CALET MORENO ARISTIZABAL | 66 | 66 | 100 | 0 |
| TALENTO HUMANO | MARIA FERNANDA MALDONADO AVENDAÑO | 118 | 118 | 100 | 0 |
| TALENTO HUMANO | MARISOL REMOLINA ARIAS | 7 | 7 | 100 | 0 |
| TALENTO HUMANO | MARLENE ORTEGA ALVAREZ | 21 | 21 | 100 | 0 |
| TALENTO HUMANO | OLGA LILIANA SILVA | 8 | 8 | 100 | 0 |
| TALENTO HUMANO | VILMA ROSA ABRIL SANCHEZ | 22 | 22 | 100 | 0 |
| TALENTO HUMANO | WILMER IVÁN GARNICA VILLAMIZAR | 1 | 1 | 100 | 0 |
| TALENTO HUMANO | ZUELKING JANE BUITRAGO MORALES | 21 | 21 | 100 | 0 |

4. Recomendaciones: A continuación, encontrará las sugerencias y recomendaciones para una mejor gestión y que le ayudaran a su secretaría tener mayor control de sus Radicaciones y respuestas.

1. Se recomienda revisar los documentos pendientes por recibir y el semáforo diariamente para asegurar la gestión de los documentos asignados a su dependencia de manera oportuna.
2. Recomendar a los jefes de las dependencias y funcionarios responsables de las respuestas de los radicados de la entidad, de la importancia de verificar antes de firmar, la coherencia de respuestas brindadas a usuarios frente a requerimientos y verificación que se haya contestado la totalidad de solicitudes de cada usuario.
3. Verificar los radicados que se encuentran vencidos, según los informes mensuales de gestión y requerir su respuesta, recordando la normatividad y las posibles responsabilidades disciplinarias.
4. Se recomienda que, al interior de las áreas, 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 los requerimientos en cuanto a calidad, oportunidad, calidez y coherencia.
5. 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.
6. Realizar capacitaciones del aplicativo SAC 2 sobre la gestión y control de los PQRSD

Le agradezco su compromiso con la ciudadanía y lo invito a que continúe ofreciendo servicios con calidad y oportunidad.

iRecuerde! Todos somos Servicio al Ciudadano.

Cordialmente,



La educación
es de todos

Mineducación

DORA INÉS OJEDA RONCANCIO

Asesora Secretaria General

Unidad de Atención al Ciudadano

Folios: 4

Anexos: 1

Anexo: Ranking Junio_2020.pdf

Elaboró: LAURA MELISSA RODRIGUEZ MEDINA

Aprobó: DORA INÉS OJEDA RONCANCIO