

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

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN Y RADICACIÓN

PERIODO ANALIZADO

Del 1 al 30 de septiembre de 2024

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



 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [2]
		CÓDIGO: MESG-AS-F13
	INFORME EJECUTIVO	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.....	13
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.....	15



	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [3]
		CÓDIGO: MESG-AS-F13
	INFORME EJECUTIVO	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.



 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [4]
		CÓDIGO: MESG-AS-F13
	INFORME EJECUTIVO	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.



 <p>ALCALDÍA DE CARTAGO</p>	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5]
		CÓDIGO: MESG-AS-F13
	INFORME EJECUTIVO	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. 11, el Ministerio de Educación publica este reporte en la plataforma SAC.

RANKING AÑO 2024												
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
% Oportunidad de respuesta SEM	100,00%	99,56%	99,91%	99,76%	99,92%	99,61%	100,00%	100,00%	99,79%			
Puesto a Nivel Nacional	1	14	2	9	4	11	1	1	7			

2. RESUMEN DE RADICACIÓN MES

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

Total de Requerimientos	811
Abierto	0
Finalizado	778
Asignado	30
En trámite	3
Anulado	0

- **Legalizaciones:** Durante el mes de septiembre de 2024 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.

Total de Legalizaciones	154
Abierto	0
Finalizado	131
Asignado	0
En trámite	0
Rechazado	23

Del 1 al 30 de septiembre de 2024, se recibieron 154 (ciento cincuenta y cuatro) solicitudes, las cuales el 85% fueron finalizadas y el 15% fueron rechazadas.

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

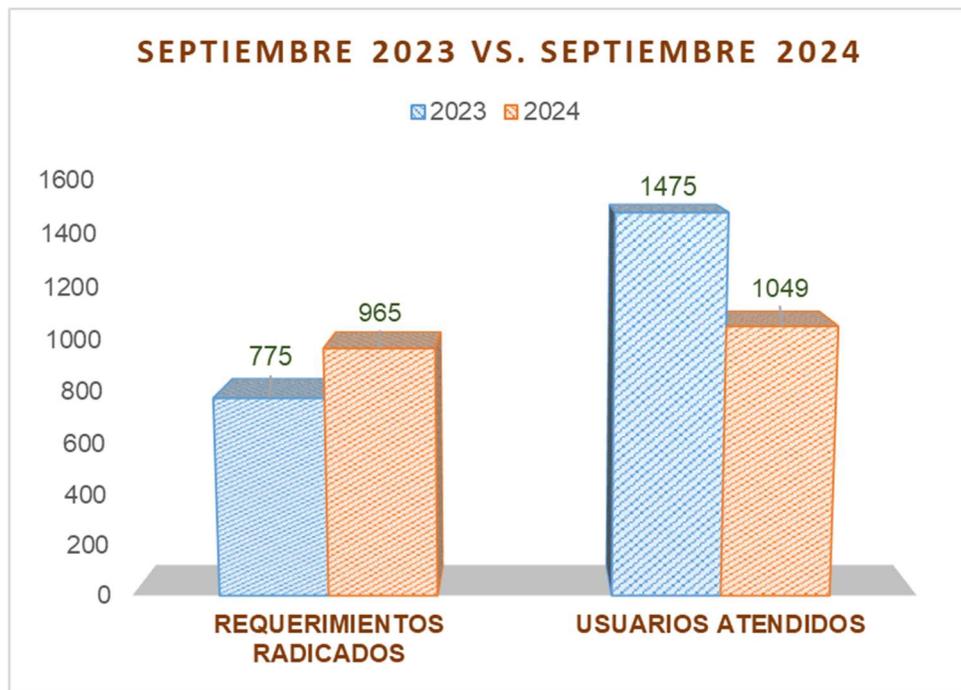
3. RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL

AÑO 2024					
MES	Nº REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS POR DÍA
Enero	1.147	21	55	1.218	58
Febrero	1.295	21	62	1.378	66
Marzo	917	18	51	1.081	60
Abril	1.320	21	63	1.451	69
Mayo	1.217	21	58	1.299	62
Junio	1.006	19	53	1.122	59
Julio	1.315	21	63	1.477	70
Agosto	949	19	50	1.093	58
Septiembre	965	21	46	1.049	50
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
TOTAL	10.131	182	500	11.168	551

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

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
2023	775	22	35	1475	67
2024	965	21	46	1049	50

GRÁFICO COMPARATIVO

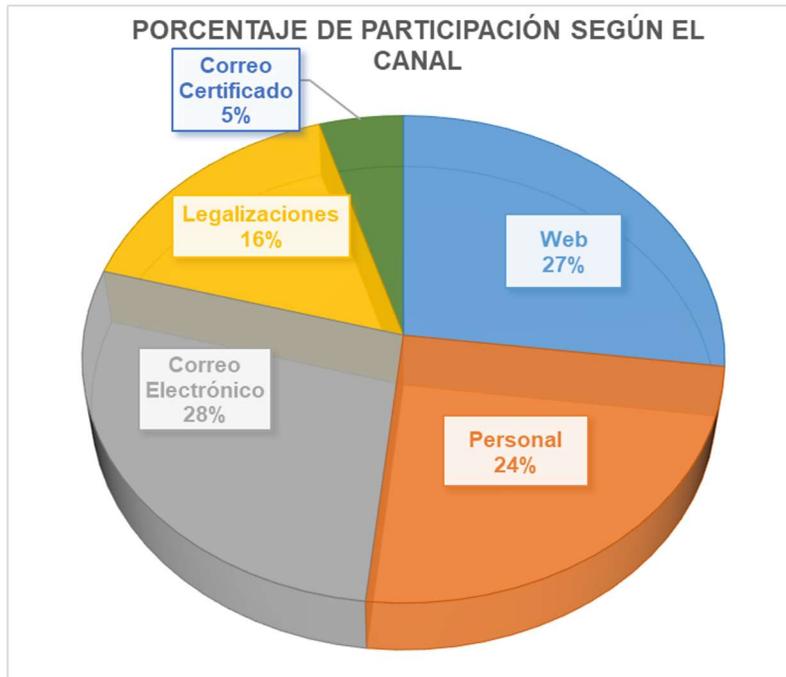


Se evidencia que, entre los meses de comparación, para el año de 2024, se presentó un incremento del 25% en el número de requerimientos radicados por los diferentes canales y un descenso del 29% en los usuarios atendidos, en comparación con el año anterior.

4. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Número	%
Web	261	27,0%
Personal	238	24,7%
Correo Electrónico	267	27,7%
Legalizaciones	154	16,0%
Correo Certificado	45	4,7%
Telefónico	0	0,0%
Total	965	100%





Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio, fueron el CORREO ELECTRÓNICO con un 28%, WEB con el 27%, PERSONAL con un 24%, MODULO DE LEGALIZACIONES con un 16% y CORREO CERTIFICADO representa el 5%.

5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

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 2024												
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
% Oportunidad de Respuesta S.E.M	100,00%	99,56%	99,91%	99,76%	99,92%	99,61%	100,00%	100,00%	99,75%			

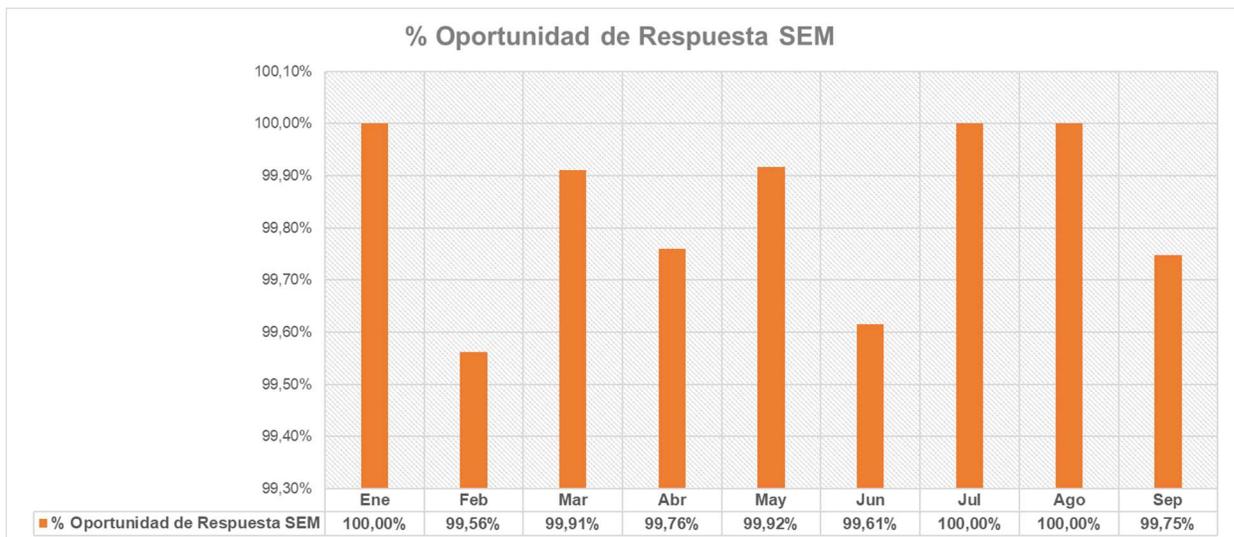
A continuación, se describe la fórmula aplicada por el MEN para arrojar los resultados del indicador del área de Atención al Ciudadano.

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

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



Oportunidad de Respuesta	
Total Requerimientos	791
Total Finalizados a tiempo	789
Requerimientos vencidos	2
% Oportunidad de Respuesta	99,75%



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.



 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [10]
	INFORME EJECUTIVO	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	12	12	100,00%
2	DESPACHO	43	43	100,00%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	20	20	100,00%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	30	29	96,67%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	108	107	99,07%
6	GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	1	1	100,00%
7	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	32	32	100,00%
8	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	66	66	100,00%
9	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	180	180	100,00%
10	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	5	5	100,00%
11	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	2	2	100,00%
12	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	371	371	100,00%
13	GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	1	100,00%
14	GESTIÓN FINANCIERA	14	14	100,00%
15	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	40	40	100,00%
16	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	2	2	100,00%
17	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	4	4	100,00%
TOTALES		931	929	99,79%

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [11]
	INFORME EJECUTIVO	CÓDIGO: MESG-AS-F13
		VERSIÓN 1

6. 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 once (11) acciones de tutela.

TUTELAS	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Radicados		15	2	11	14	9	10	9	9	11	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	Diciembre
Radicados		4	4	4	13	3	9	6	6	7	0	0	0

Para el mes de estudio, la radicación correspondiente a quejas, reclamos y/o denuncias fue de siete (7) requerimientos, se encontró que el 100% se encuentran finalizados.

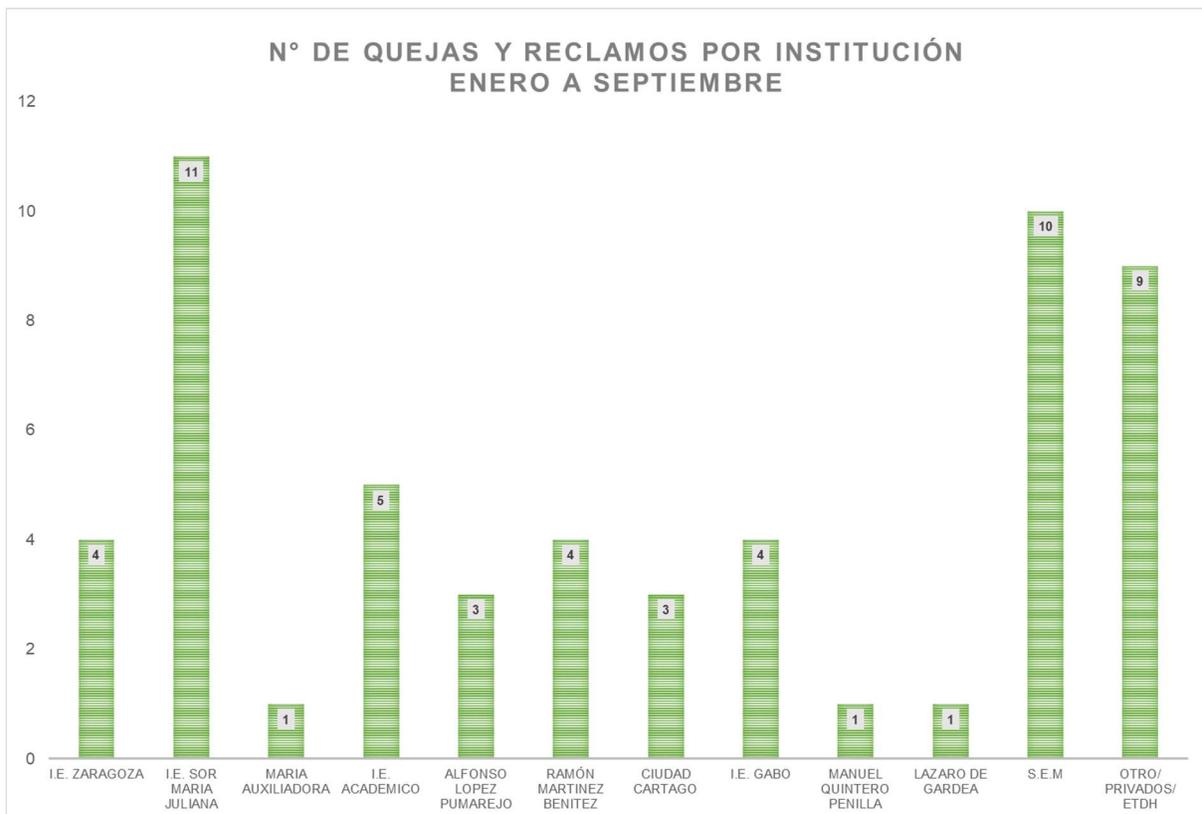
Identificación de las quejas y reclamos por Institución Educativa Oficial, Privada, ETDH o SEM.

Para el mes de estudio, en el Sistema de Atención al Ciudadano, se radicaron cuatro (4) quejas, clasificadas como acoso escolar y bullying, una (1) queja contra docentes y directivos docentes, una (1) queja sobre convivencia escolar y una (1) clasificada como denuncia por costos educativos.

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



QUEJAS Y RECLAMOS	I.E. ZARAGOZA	I.E. SOR MARIA JULIANA	MARIA AUXILIADORA	I.E. ACADEMICO	ALFONSO LOPEZ PUMAREJO	RAMÓN MARTINEZ BENITEZ	CIUDAD CARTAGO	I.E. GABO	MANUEL QUINTERO PENILLA	LAZARO DE GARDEA	S.E.M	OTRO/ PRIVADOS/ ETDH
Acoso escolar y bullying	1	2		2		1	1		1	1		3
Contra administrativos						1	1				1	
Cobros injustificados					1							
Convivencia entre estudiantes y docentes				1								
Negación de cupo/derecho a la educación					1							
Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano												
Necesidades especiales		1										
Alimentación Escolar PAE												
Quejas contra Docentes y Directivos Docentes	3	4	1	1	1	2		3				1
Riesgos Infraestructura/accidentalidad							1					1
Trámites												1
Salud sexual y reproductiva												
Cambios de jornada escolar y pérdida de clases												
Reclamaciones sobre calificación de desempeño o convocatorias.												
Reclamaciones sobre dotación de administrativos												
Reclamaciones sobre capacitación docente												
Contaminación				1								
Denuncias/Costos educativos		4						1				3
Reclamos de trámites de secretaria de educación											9	
TOTAL	4	11	1	5	3	4	3	4	1	1	10	9



 <p>ALCALDÍA DE CARTAGO</p>	<p>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</p>	PAGINA [13]
	<p>INFORME EJECUTIVO</p>	CÓDIGO: MESG-AS-F13
		VERSIÓN 1

7. REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIO

Requerimientos radicados por funcionario y oportunidad de respuesta

Para el mes de estudio se evidencian dos (2) requerimientos finalizados fuera de tiempo, lo cual incide en el posicionamiento en el Ranking Nacional en cuanto a la oportunidad de respuesta.

N°	FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)	OBSERVACIONES
1	ABIMAEI MARIN MEJIA	18	18	100,00%	
2	ANGELICA PIEDRA BETANCOURT	2	2	100,00%	
3	ADRIANA LUCIA SEPULVEDA QUINTERO	1	1	100,00%	
4	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	14	14	100,00%	
5	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	10	9	90,00%	*(1) Ver detalle
6	BLANCA LIBIA PARRA	2	2	100,00%	
7	CAROLINA BETANCOURT CORTES	3	3	100,00%	
8	DARLEY GENARO MARIN GOMEZ	1	1	100,00%	
9	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	5	5	100,00%	
10	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	4	4	100,00%	
11	EVARISTO MORALES CABRERA	6	6	100,00%	
12	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	16	15	93,75%	*(2) Ver detalle
13	GERARDO JUNIOR UPEGUI RIVAS	6	6	100,00%	
14	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	6	6	100,00%	
15	GLORIA INES ARISTIZABAL GONZALEZ	12	12	100,00%	
16	GLORIA MARTINA JARAMILLO GARCIA	2	2	100,00%	
17	GLORIA ELSY TORO DUQUE	3	3	100,00%	
18	GIANCARLO UPEGUI RIVAS	11	11	100,00%	
19	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	78	78	100,00%	
20	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARÍN	9	9	100,00%	
21	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	20	20	100,00%	
22	JULIAN ALBERTO GALLEGO DIAZ	29	29	100,00%	
23	JORGE ELIECER TRUJILLO GRANADA	14	14	100,00%	
24	JUAN MANUEL ALZATE TRUJILLO	2	2	100,00%	
25	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	30	30	100,00%	
26	KATHERINE DAYANA SANCHEZ GUTIERREZ	160	160	100,00%	
27	LEONARDO LONDOÑO DUQUE	27	27	100,00%	
28	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	1	1	100,00%	
29	LINA MARÍA VÉLEZ MEJÍA	59	59	100,00%	
30	MARIA ELENA ISAZA OSORIO	4	4	100,00%	
31	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	16	16	100,00%	
32	MIGUEL ANGEL GONZALEZ PORRAS	1	1	100,00%	
33	MIRYAM RUIZ HURTADO	2	2	100,00%	
34	MARCELA VARGAS GÓMEZ	32	32	100,00%	
35	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	36	36	100,00%	
36	PATRICIA LONDOÑO ROJAS	59	59	100,00%	
37	PABLO CESAR TORO DUQUE	24	24	100,00%	
38	RICARDO VELEZ DAZA	2	2	100,00%	
39	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	97	97	100,00%	
40	SINDY MARIANA VARGAS GIRALDO	64	64	100,00%	
41	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	8	8	100,00%	
42	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	7	7	100,00%	
43	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	9	9	100,00%	
44	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	11	11	100,00%	
45	VALERIA POSADA ORREGO	5	5	100,00%	
46	LEYDI VANESSA QUINTERO CARDONA	1	1	100,00%	
47	YOLANDA JAIMES MOJICA	2	2	100,00%	
TOTALES		931	929	99,79%	

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

RADICADO	FECHA CREACIÓN	CIUDADANO	ASUNTO	FECHA VENCIMIENTO	PLAZO / FECHA FINALIZADO	ESTADO FINALIZADO
* ⁽¹⁾ CAR2024ER007662	30/08/2024	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	SOLICITUD INFORMACION PARA REPORTE DE OBRAS CONTRALORIA CORTE 31 DE AGOSTO DE 2024	02/09/2024	03/09/2024	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO
* ⁽²⁾ CAR2024ER008137	17/09/2024	JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO	2024-00283 NOTIFICACION Y TRASLADO ACCION DE TUTELA OLMEDO DE JESUS MARTINEZ AGUDELO	19/09/2024	20/09/2024	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO

8. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Durante el mes de septiembre, se recibieron un total de dieciocho (18) requerimientos correspondientes a quejas, reclamos, denuncias y tutelas, encontrándose el 100% en estado finalizado.

N°	RADICADO REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	ASUNTO REQUERIMIENTO	FUNCIONARIO ASIGNADO	RADICADO SALIDA	ASUNTO SALIDA	CALIDAD DE LA RESPUESTA CUMPLE SI/NO
126	CAR2024ER007196	RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	Queja por tramite de pensión	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	CAR2024EE009830	Respuesta a la solicitud de 12 de agosto de 2024, por inconsistencias en certificado para solicitud de pensión	SI
127	CAR2024ER007267	INSCRIPCIÓN AL ESCALAFÓN DOCENTE DECRETO 1278 DE 2002	SIGO NO HABILITADO PARA EL CONCURSO DOCENTE	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2024EE008901	Respuesta a solicitud	SI
128	CAR2024ER007587	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PECUNIARIOS - ASISTENCIAL	QUEJA	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	CAR2024EE009187	Respuesta a la queja presentada el día 27 de agosto de 2024, por medio de la cual manifiesta su inconformidad por la mala atención que fue percibida	SI
129	CAR2024ER007705	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO	Queja sobre la I.E. Paulo VI	ABIMAEI MARIN MEJIA	CAR2024EE008853	Respuesta	SI
130	CAR2024ER007873	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO	QUEJA MALTRATO I.E. ACADEMICO	ABIMAEI MARIN MEJIA	CAR2024EE008997	Recibido	SI
131	CAR2024ER008100	QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS	Queja por retiro de estudiante	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARIN	CAR2024EE009499	Respuesta CAR2024ER008100	SI
132	CAR2024ER008117	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO	Bulling escolar IE Lastenia Duran Vernaza - Sor Maria Juliana	ABIMAEI MARIN MEJIA	CAR2024EE009691	Respuesta	SI
133	CAR2024ER008199	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO	QUEJA SOBRE BULLING ESCOLAR LASTENIA DURAN	ABIMAEI MARIN MEJIA	CAR2024EE009693	Respuesta	SI
134	CAR2024ER008248	QUEJAS CONTRA DOCENTES	QUEJA DE BULLING	ABIMAEI MARIN MEJIA	CAR2024EE009903	Recibido	SI
135	CAR2024ER008341	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PECUNIARIOS - DERECHOS DE GRADO	Queja convivencia escolar IE GABO	ABIMAEI MARIN MEJIA	CAR2024EE009918	Respuesta	SI

En cuanto a criterios de calidad de respuesta, se evalúan diez (10) respuestas, de las cuales tres (3) venían del mes de agosto, se evidencia que el 100% tienen una respuesta clara, congruente y de fondo.

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

9. 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, el día 3 se presentó intermitencia en el servicio de internet, lo que implicó el cese parcial de la radicación digital.

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 tres (3) 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, se presento intermitencia en el acceso y operación de la plataforma SACv2 el día 19 en horas de la tarde, por lo que fue necesario modificar temporalmente el proceso de radicación automatizada de requerimientos en la plataforma SACv2.

10. PUBLICACIÓN DE RESPUESTAS A PQRSD ANÓNIMAS

Para el periodo de referencia no se radicaron requerimientos anónimos.

11. 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.



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

- 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 PQRSDF, para atender así los requerimientos en cuanto a calidad, oportunidad y coherencia.
- 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: Paula Andrea Giraldo (Asesora de Oficina de Administración Educativa)
 Aprobó: Evaristo Morales (Jefe de Oficina de Administración Educativa)

