

 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 abril de 2025

**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.....	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.....	15



 ALCALDÍA DE CARTAGO	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.



	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.



 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5]
	INFORME EJECUTIVO	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. 5, 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%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Puesto a Nivel Nacional	4	8	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0

2. RESUMEN DE RADICACIÓN MES

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

Total de Requerimientos	860
Abierto	0
Finalizado	852
Asignado	8
En trámite	0
Anulado	0

- **Legalizaciones:** Durante el mes de abril 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.

Total de Legalizaciones	182
Abierto	0
Finalizado	145
Asignado	0
En trámite	0
Rechazado	37

Del 1 al 30 de abril de 2025, se recibieron 182 (ciento ochenta y dos) solicitudes, las cuales el 79,64% fueron finalizadas y el 20,33% 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

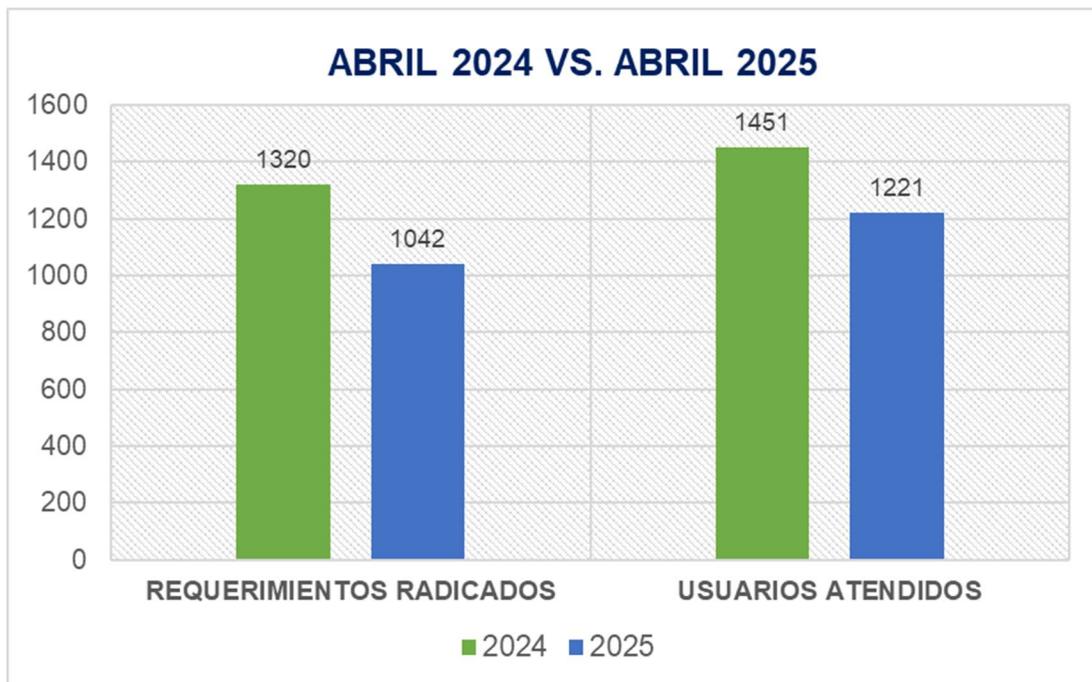
3. RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL

AÑO 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	1.221	72
Mayo	-		-		
Junio	-		-		
Julio	-		-		
Agosto	-		-		
Septiembre	-		-		
Octubre	-		-		
Noviembre	-		-		
Diciembre					
TOTAL	4.814	220	247	13.728	688

- Comparación de radicación del mes de enero 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	1320	21	63	1451	69
2025	1042	17	61	1221	72

GRÁFICO COMPARATIVO

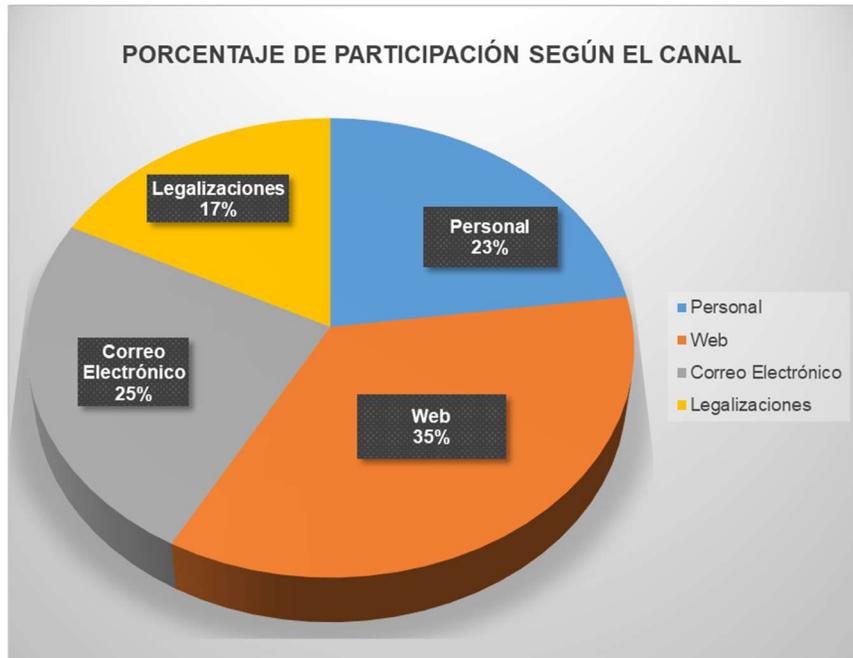


Se evidencia que, entre los meses de comparación, para el año de 2025, se presentó un descenso del 26,68% en el número de requerimientos radicados por los diferentes canales y una disminución del 18,84% en los usuarios atendidos, en comparación con el año anterior.

4. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Número	%
Personal	238	22,8%
Web	366	35,1%
Correo Electrónico	255	24,5%
Legalizaciones	182	17,5%
Correo Certificado	1	0,1%
Telefónico	0	0,0%
Total	1042	100%





Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio, fueron el WEB con el 35%, CORREO ELECTRÓNICO con un 25%, PERSONAL con un 23%, MODULO DE LEGALIZACIONES con un 17% y CORREO CERTIFICADO con un 0,1%.

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 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%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

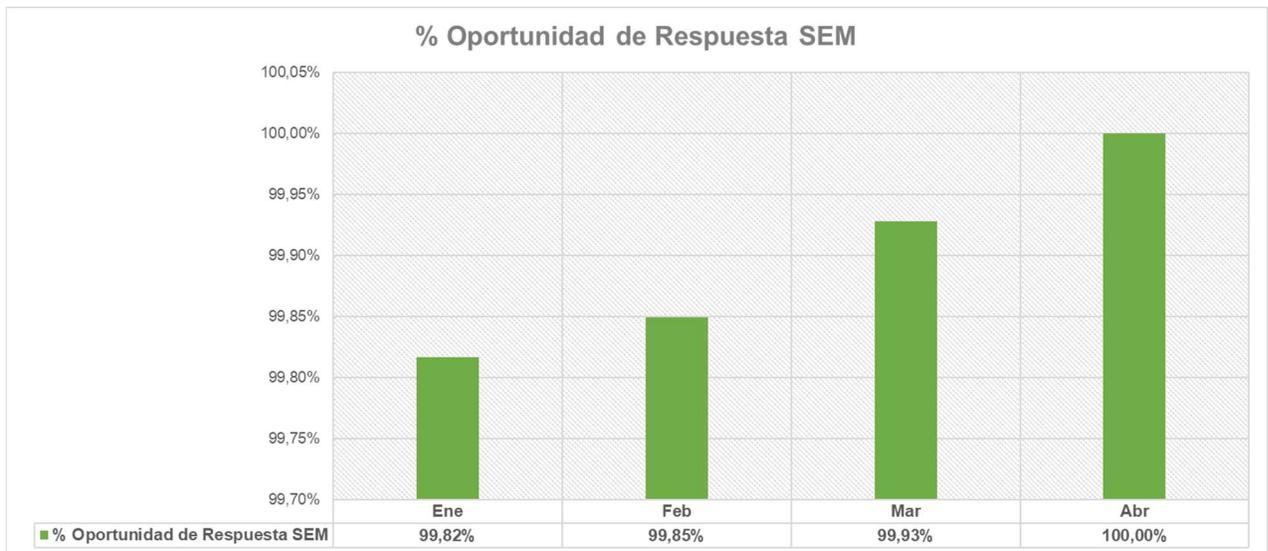
A continuación, se describe la fórmula aplicada por el MEN para arrojar los resultados del indicador del área de Atención al Ciudadano.

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

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



Oportunidad de Respuesta	
Total Requerimientos	1.262
Total Finalizados a tiempo	1.262
Requerimientos vencidos	0
% Oportunidad de Respuesta	100,00%



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	23	23	100,00%
2	DESPACHO	49	49	100,00%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	46	46	100,00%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	30	30	100,00%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	108	108	100,00%
6	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	101	101	100,00%
7	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	75	75	100,00%
8	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	63	63	100,00%
9	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	9	9	100,00%
10	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	4	4	100,00%
11	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	474	474	100,00%
12	GESTIÓN FINANCIERA	15	15	100,00%
13	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	58	58	100,00%
14	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	1	1	100,00%
15	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	7	7	100,00%
TOTALES		1063	1063	100,00%

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 ocho (8) acciones de tutela.

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

Se evidenció que el 100% se encuentran finalizadas oportunamente.

Identificación de quejas, reclamos y denuncias por mes

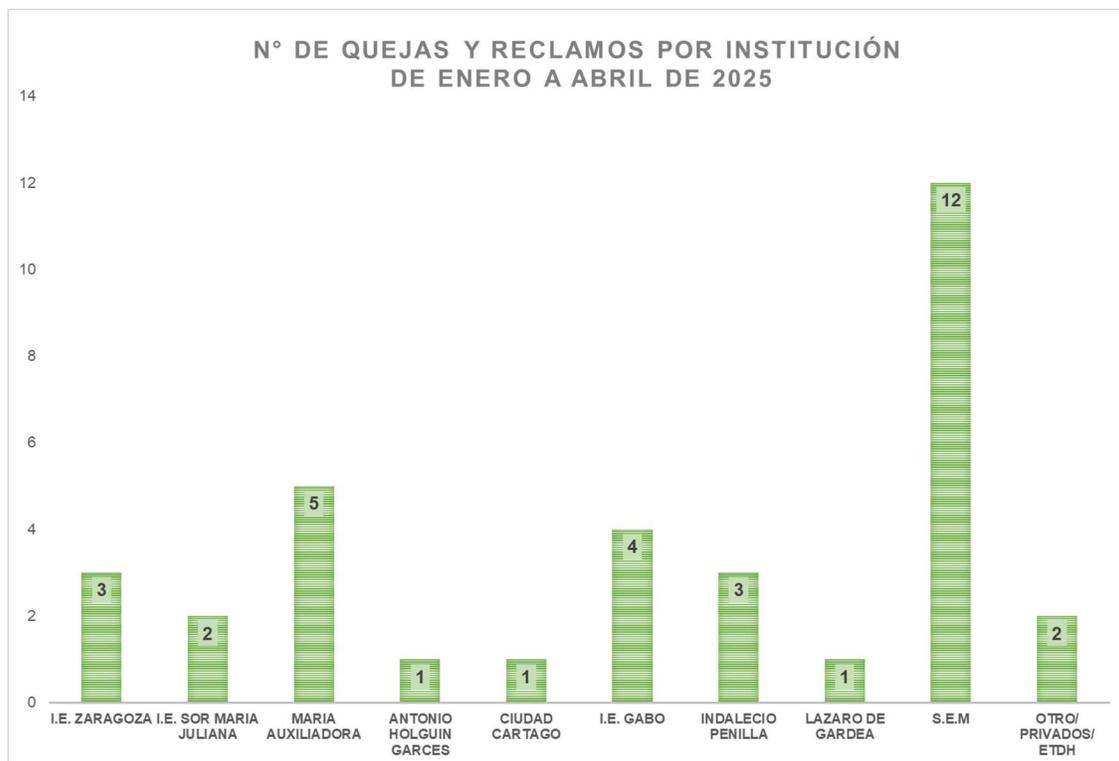
QUEJAS Y RECLAMOS	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Radicados		4	14	8	8	0	0	0	0	0	0	0

Para el mes de estudio, la radicación correspondiente a quejas, reclamos y/o denuncias fue de ocho (8) 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 ocho (8) quejas, dos (2) clasificadas como quejas contra docentes o directivos docentes, tres (3) reclamaciones ante la Secretaría de Educación, dos (2) Riesgos infraestructura/accidentalidad y uno (1) quejas sobre necesidades educativas especiales.

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



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

QUEJAS Y RECLAMOS	I.E ZARAGOZA	I.E SOR MARIA JULIANA	MARIA AUXILIADORA	ANTONIO HOLGUIN GARCES	CIUDAD CARTAGO	I.E. GABO	INDALECIO PENILLA	LAZARO DE GARDEA	S.E.M	OTRO/ PRIVADOS/ ETDH
Acoso escolar y bullying										
Contra administrativos						1	2			
Cobros injustificados										
Convivencia entre estudiantes y docentes										
Negación de cupo/derecho a la educación										
Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano										
Necesidades especiales		1								
Alimentación Escolar PAE										
Quejas contra Docentes y Directivos Docentes	1	1	5	1		3	1	1		2
Riesgos infraestructura/accidentalidad	2									
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										
Denuncias/Costos educativos										
Reclamos de trámites de secretaría de educación									12	
TOTAL	3	2	5	1	1	4	3	1	12	2

7. REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIO

Requerimientos radicados por funcionario y oportunidad de respuesta

Para el mes de estudio no se evidencia requerimientos finalizados fuera de tiempo, lo cual incide en el posicionamiento en el Ranking Nacional en cuanto a la oportunidad de respuesta.



Nº	FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ABIMAEI MARIN MEJIA	14	14	100%
2	ADRIANA LUCIA SEPULVEDA QUINTERO	16	16	100%
3	ANGELICA PIEDRA BETANCOURT	8	8	100%
4	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	15	15	100%
5	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	63	63	100%
6	BLANCA LIBIA PARRA	29	29	100%
7	CAROLINA BETANCOURT CORTES	8	8	100%
8	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	33	33	100%
9	DARLEY GENARO MARIN GOMEZ	24	24	100%
10	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	10	10	100%
11	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	10	10	100%
12	EVARISTO MORALES CABRERA	12	12	100%
13	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	8	8	100%
14	GERARDO JUNIOR UPEGUI RIVAS	2	2	100%
15	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	2	2	100%
16	GIANCARLO UPEGUI RIVAS	14	14	100%
17	GLORIA INES ARISTIZABAL GONZALEZ	8	8	100%
18	GLORIA MARTINA JARAMILLO GARCIA	5	5	100%
19	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	14	14	100%
20	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARIN	17	17	100%
21	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	15	15	100%
22	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	29	29	100%
23	JUAN MANUEL ALZATE TRUJILLO	1	1	100%
24	JULIAN ALBERTO GALLEGO DIAZ	43	43	100%
25	KATHERINE DAYANA SANCHEZ GUTIERREZ	4	4	100%
26	LEONARDO LONDOÑO DUQUE	14	14	100%
27	LEYDI VANESSA QUINTERO CARDONA	2	2	100%
28	LINA MARIA GIRALDO OSPINA	1	1	100%
29	LINA MARÍA VÉLEZ MEJÍA	48	48	100%
30	LIZETH JOHANNA SUAREZ MORENO	2	2	100%
31	LUZ STELLA LÓPEZ	10	10	100%
32	MARCELA VARGAS GÓMEZ	32	32	100%
33	MARIA ELENA ISAZA OSORIO	15	15	100%
34	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	12	12	100%
35	MIGUEL ANGEL GONZALEZ PORRAS	1	1	100%
36	MIRYAM RUIZ HURTADO	14	14	100%
37	MONICA ALEJANDRA RAMIREZ ANGULO	4	4	100%
38	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	38	38	100%
39	PABLO CESAR TORO DUQUE	24	24	100%
40	PATRICIA LONDOÑO ROJAS	54	54	100%
41	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	38	38	100%
42	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	49	49	100%
43	SINDY MARIANA VARGAS GIRALDO	37	37	100%
44	SOFIA CARMONA DUQUE	125	125	100%
45	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	208	208	100%
46	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	15	15	100%
47	VALERIA POSADA ORREGO	9	9	100%
48	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	106	106	100%
TOTALES		1.262	1.262	100,00%

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

8. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Durante el mes de abril, se recibieron un total de dieciséis (16) requerimientos correspondientes a quejas, reclamos y tutelas, encontrándose el 100% en estado finalizado.

Nº	RADICADO REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	ASUNTO REQUERIMIENTO	FUNCIONARIO ASIGNADO	RADICADO SALIDA	ASUNTO SALIDA	CALIDAD DE LA RESPUESTA CUMPLE SI/NO
85	CAR2025ER003128	TUTELAS - 3 DÍAS	Fwd: NOTIFICACIÓN SENTENCIA SEGUNDA INSTANCIA No. 34 ACCIÓN DE TUTELA RAD. ÚNICA 76147400300320250012601 (RAD INTERNA 76147310300220250004300)	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2025EE004417	Cumplimiento de sentencia de Ana Yamileth Ramirez Castillo	SI
86	CAR2025ER003621	TUTELAS - 1 DÍA	Fwd: NOTIFICACIÓN ADMISIÓN ACCIÓN DE TUTELA. RADICADO No. 2025-00301-00	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2025EE004767	Contestación de Accion de Tutela 2025-301	SI
87	CAR2025ER003632	TUTELAS - 3 DÍAS	Fwd: Oficio 591 - Admisión de tutela 2025-00273 - Secretaria de Educacion Municipal Cartago Vs Maria Esther Gutierrez Velasquez	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2025EE004810	Contestacion de Accion de Tutela rad. 2025-273	SI
88	CAR2025ER003690	TUTELAS - 1 DÍA	Fwd: NOTIFICACIÓN ADMISIÓN ACCIÓN DE TUTELA. RADICADO No. 2025-00304-00	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2025EE004768	Contestación de Tutela 2025-304	SI
89	CAR2025ER003726	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00056-00	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	CAR2025EE004903	contestación demanda de tutela rad 76-147-33-33-001-2025-00056-00	SI
90	CAR2025ER003807	TUTELAS - 1 DÍA	1 de 6 Fwd: NOTIFICACIÓN ADMISIÓN ACCIÓN DE TUTELA. RADICADO No. 2025-00315-00	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	CAR2025EE004934	Respuesta a demanda de tutela radicación 2025-00315	SI
91	CAR2025ER003845	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICACIÓN AUTO ORDENA VINCULACIÓN Y REQUIERE A LA CNSC. ACCIÓN DE TUTELA. RADICADO No. 2025-00301-00	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2025EE004925	RESPUESTA A LA VINCULACION DE ACCION DE TUTELA A LA COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	SI
92	CAR2025ER003850	TUTELAS - 1 DÍA	Fwd: NOTIFICACIÓN AUTO ORDENA VINCULACIÓN Y REQUIERE A LA CNSC. ACCIÓN DE TUTELA. RADICADO No. 2025-00304-00	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2025EE005007	Se acusa recibido rad. 2015-00304-00	SI
93	CAR2025ER003292	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	ORFEO 9921 MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL	ABIMAEI MARIN MEJIA	CAR2025EE004466	Respuesta	SI
94	CAR2025ER003417	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	queja	ABIMAEI MARIN MEJIA	CAR2025EE004727	Respuesta	SI
95	CAR2025ER003436	QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS	Remisión copia queja	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2025EE004601	RESPUESTA CAR2025ER003436. QUEJA POR CONDICIONES INSALUBRES E INADECUADAS EN EL ESPACIO DEPORTIVO.	SI
96	CAR2025ER003469	RECLAMOS DE TRÁMITES DE SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN	Reclamación de Salario de febrero y marzo del presente año	SINDY MARIANA VARGAS GIRALDO	CAR2025EE004976	RESPUESTA CAR2025ER003469 DERECHO DE PETICIÓN	SI
97	CAR2025ER003568	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO	Queja	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2025EE004844	RESPUESTA CAR2025ER003568.	SI
98	CAR2025ER003786	SOLICITUD DE REUBICACION O TRASLADO	Solicitud urgente de traslado de la docente Ana Cecilia Florez.	SINDY MARIANA VARGAS GIRALDO	CAR2025EE005133	Respuesta a solicitud de traslado de un docente	SI
99	CAR2025ER003861	RECLAMOS DE TRÁMITES DE SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN	NUEVO DERECHO DE PETICIÓN POR PAGO DE VACACIONES ENERO DE 2024	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	CAR2025EE005576	Respuesta a solicitud de pago de días de vacaciones del 1 al 8 de enero de 2024	SI
100	CAR2025ER003908	RECLAMOS DE TRÁMITES DE SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN	pago de cesantías e intereses	LINA MARÍA VÉLEZ MEJÍA	CAR2025EE005146	RESPUESTA SOLICITUD DE CESANTIAS E INTERESES	SI

En cuanto a criterios de calidad de respuesta, se evalúan dieciséis (16) respuestas, se evidencia que el 100% tienen una respuesta clara, congruente y de fondo.

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

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 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, el día 11, 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.

10. PUBLICACIÓN DE RESPUESTAS A PQRSD ANÓNIMAS

Para el periodo de referencia no se radicó 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.



	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [16]
	INFORME EJECUTIVO	CÓDIGO: MESG-AS-F13
		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)

