

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

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

### **PERIODO ANALIZADO**

**Del 1 al 31 de mayo de 2025**

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



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

## Contenido

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



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

## INTRODUCCIÓN

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

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

### **1. Información General**

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

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

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

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

Reporte discriminado por funcionarios organizados por dependencia.

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

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

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

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

### **6. Recomendaciones**

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



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

### OBJETIVO

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

### ALCANCE

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



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

## CONTENIDO Y DESARROLLO

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

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

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

|                                |            |
|--------------------------------|------------|
| <b>Total de Requerimientos</b> | <b>797</b> |
| Abierto                        | 0          |
| Finalizado                     | 790        |
| Asignado                       | 7          |
| En trámite                     | 0          |
| Anulado                        | 0          |

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

|                                |            |
|--------------------------------|------------|
| <b>Total de Legalizaciones</b> | <b>224</b> |
| Abierto                        | 0          |
| Finalizado                     | 195        |
| Asignado                       | 0          |
| En trámite                     | 0          |
| Rechazado                      | 29         |

Del 1 al 31 de mayo de 2025, se recibieron 224 (doscientos veinticuatro) solicitudes, las cuales el 87,05% fueron finalizadas y el 12,95% fueron rechazadas.

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

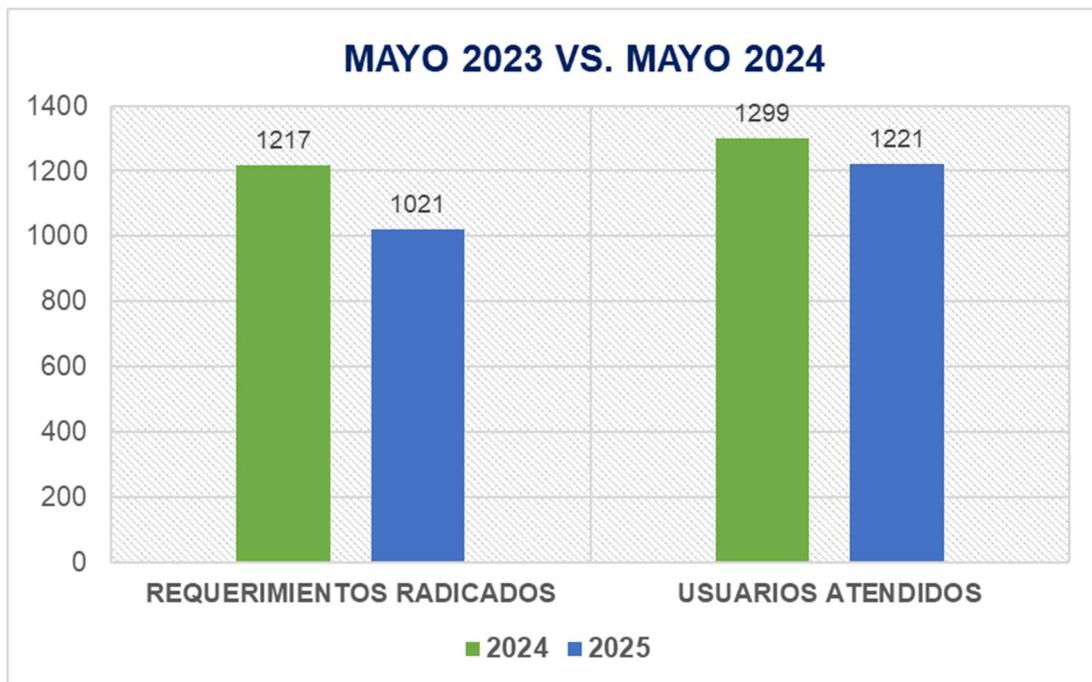
### 3. RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL

| AÑO 2025     |                             |              |                        |                    |  |
|--------------|-----------------------------|--------------|------------------------|--------------------|--|
| MES          | Nº REQUERIMIENTOS RADICADOS | DÍAS HÁBILES | PROMEDIO DE RADICACIÓN | USUARIOS ATENDIDOS | PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS POR DÍA |
| Enero        | 1.068                       | 21           | 51                     | 1.262              | 60                                     |
| Febrero      | 1.415                       | 20           | 71                     | 1.583              | 79                                     |
| Marzo        | 1.289                       | 20           | 64                     | 1.469              | 73                                     |
| Abril        | 1.042                       | 17           | 61                     | 1.193              | 70                                     |
| Mayo         | 1.021                       | 21           | 49                     | 1.221              | 58                                     |
| Junio        |                             |              |                        |                    |  |
| Julio        |                             |              |                        |                    |  |
| Agosto       |                             |              |                        |                    |  |
| Septiembre   |                             |              |                        |                    |  |
| Octubre      |                             |              |                        |                    |  |
| Noviembre    |                             |              |                        |                    |  |
| Diciembre    |                             |              |                        |                    |  |
| <b>TOTAL</b> | <b>5.835</b>                | <b>99</b>    | <b>296</b>             | <b>6.728</b>       | <b>341</b>                             |

- 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 | 1217                     | 21           | 58                     | 1299               | 62                             |
| 2025 | 1021                     | 21           | 49                     | 1221               | 58                             |

**GRÁFICO COMPARATIVO**

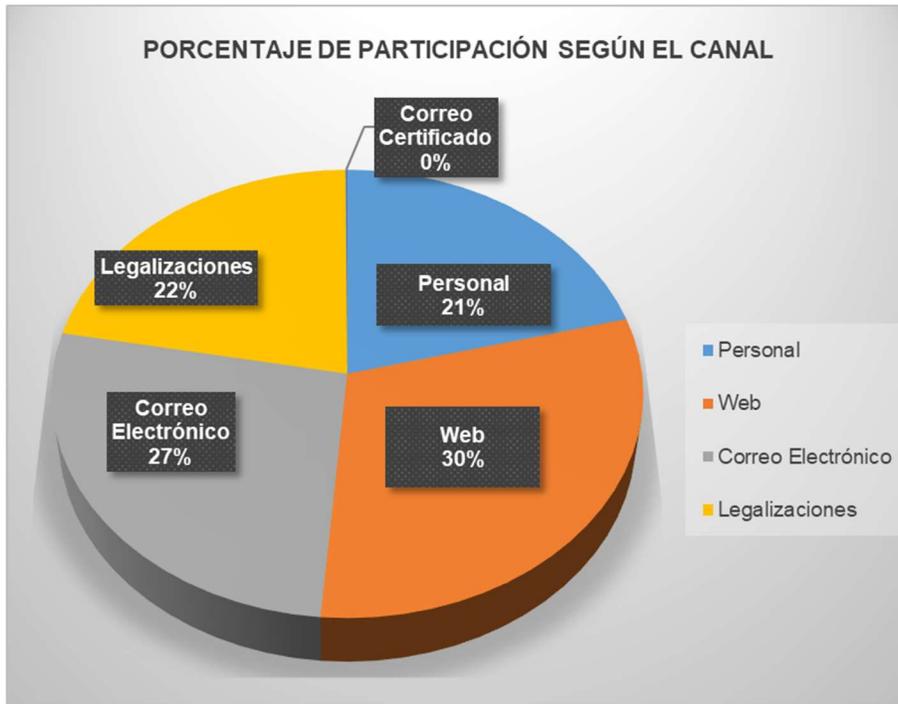


Se evidencia que, entre los meses de comparación, para el año de 2025, se presentó un descenso del 19,20% en el número de requerimientos radicados por los diferentes canales y una disminución del 6,39% en los usuarios atendidos, en comparación con el año anterior.

**4. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL**

| Canal              | Número      | %           |
|--------------------|-------------|-------------|
| Personal           | 214         | 21,0%       |
| Web                | 310         | 30,4%       |
| Correo Electrónico | 272         | 26,6%       |
| Legalizaciones     | 224         | 21,9%       |
| Correo Certificado | 1           | 0,1%        |
| Telefónico         | 0           | 0,0%        |
| <b>Total</b>       | <b>1021</b> | <b>100%</b> |





Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio, fueron el WEB con el 30%, CORREO ELECTRÓNICO con un 27%, PERSONAL con un 21%, MODULO DE LEGALIZACIONES con un 22% 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% | 100,00% |     |     |     |     |     |     |     |

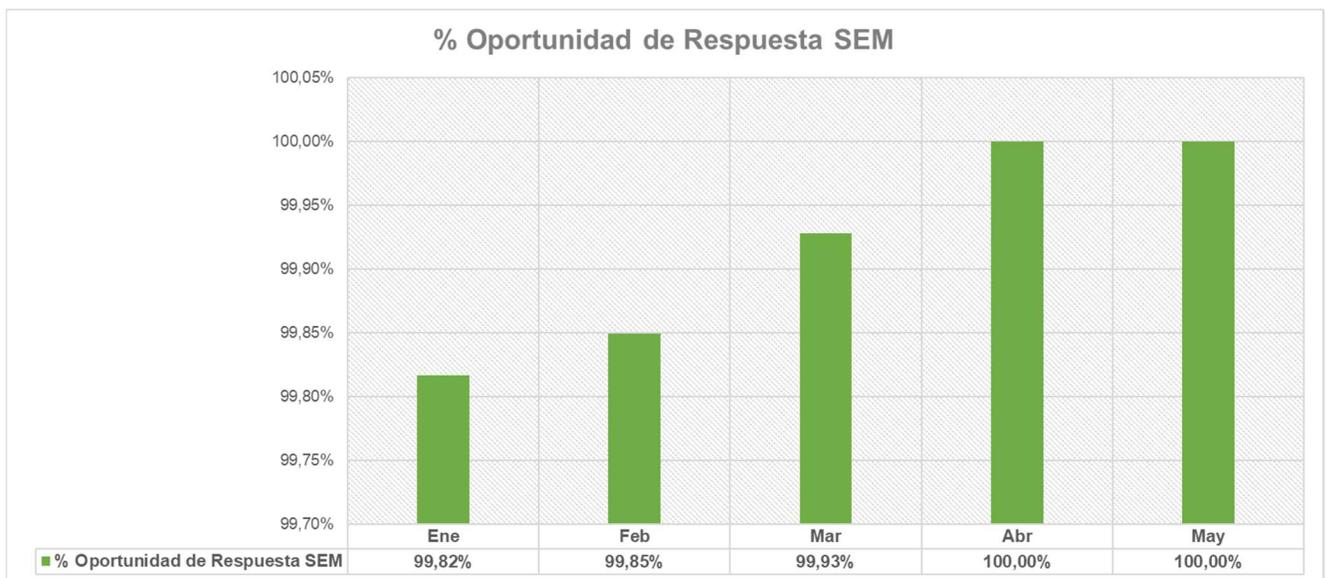
A continuación, se describe la fórmula aplicada por el MEN para arrojar los resultados del indicador del área de Atención al Ciudadano.

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

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



| Oportunidad de Respuesta          |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Total Requerimientos              | 1.034          |
| Total Finalizados a tiempo        | 1.034          |
| Requerimientos vencidos           | 0              |
| <b>% Oportunidad de Respuesta</b> | <b>100,00%</b> |



**Para tener en cuenta:**

El no cumplimiento de los requisitos:

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

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



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

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

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

| N°             | DEPENDENCIA  | TOTAL REQUERIMIENTOS | FINALIZADOS A TIEMPO | OPORTUNIDAD RESPUESTA (%) |
|----------------|--|----------------------|----------------------|---------------------------|
| 1              | ATENCIÓN AL CIUDADANO  | 55                   | 55                   | 100,00%                   |
| 2              | DESPACHO   | 45                   | 45                   | 100,00%                   |
| 3              | EQUIPO DE APOYO PAE  | 17                   | 17                   | 100,00%                   |
| 4              | GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS                             | 25                   | 25                   | 100,00%                   |
| 5              | GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS                                    | 117                  | 117                  | 100,00%                   |
| 6              | GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO                             | 26                   | 26                   | 100,00%                   |
| 7              | GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO                           | 33                   | 33                   | 100,00%                   |
| 8              | GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS | 194                  | 194                  | 100,00%                   |
| 9              | GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS   | 3                    | 3                    | 100,00%                   |
| 10             | GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA                                      | 5                    | 5                    | 100,00%                   |
| 11             | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO   | 395                  | 395                  | 100,00%                   |
| 12             | GESTIÓN FINANCIERA   | 35                   | 35                   | 100,00%                   |
| 13             | OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA   | 81                   | 81                   | 100,00%                   |
| 14             | OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA                                 | 3                    | 3                    | 100,00%                   |
| <b>TOTALES</b> |  | <b>1034</b>          | <b>1034</b>          | <b>100,00%</b>            |

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
| <br><b>ALCALDÍA<br/>DE CARTAGO</b> | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>Nit: 891.900.493.2</b> | PAGINA [11]         |
|   | <b>INFORME EJECUTIVO</b>   | 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 quince (15) acciones de tutela.

| TUTELAS   | Mes | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre |
|-----------|-----|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|
| Radicados |     | 23    | 27      | 8     | 8     | 15   | 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     | 10   | 0     | 0     | 0      | 0          | 0       | 0         |

Para el mes de estudio, la radicación correspondiente a quejas, reclamos y/o denuncias fue de diez (10) 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 diez (10) quejas, dos (2) clasificadas como quejas contra docentes o directivos docentes, dos (2) reclamaciones ante la Secretaría de Educación, dos (2) quejas contra administrativos, dos (2) denuncias por temas de costos educativos, una (1) queja sobre inconsistencias en el PAE y una (1) queja sobre necesidades educativas especiales.

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





| QUEJAS Y RECLAMOS                               | I.E. ZARAGOZA | I.E. SOR MARIA JULIANA | MARIA AUXILIADORA | ANTONIO HOLGUIN GARCÉS | RAMÓN MARTÍNEZ BENÍTEZ | CIUDAD CARTAGO | I.E. GABO | INDALECIO PENILLA | MANUEL QUINTERO PENILLA | LAZARO DE GARDEA | S.E.M     | OTRO/ PRIVADOS/ ETDH |
|---|---------------|------------------------|-------------------|------------------------|------------------------|----------------|-----------|-------------------|-------------------------|------------------|-----------|----------------------|
| Contra administrativos                          | 1             |                        |                   |                        |                        |                | 1         | 2                 |                         |                  |           |                      |
| Necesidades especiales                          |               | 1                      |                   |                        |                        |                |           | 1                 |                         |                  |           |                      |
| Alimentación Escolar PAE                        |               |                        |                   |                        |                        |                |           |                   |                         |                  |           | 1                    |
| Quejas contra Docentes y Directivos Docentes    | 2             | 1                      | 6                 | 1                      | 1                      |                | 3         | 1                 |                         | 1                |           | 2                    |
| Riesgos infraestructura/accidentalidad          | 2             |                        |                   |                        |                        |                |           |                   |                         |                  |           |                      |
| Trámites  |               |                        |                   |                        |                        | 1              |           |                   |                         |                  |           |                      |
| Denuncias/Costos educativos                     |               |                        |                   |                        |                        |                |           |                   |                         |                  |           | 2                    |
| Reclamos de trámites de secretaría de educación |               |                        |                   |                        |                        |                |           |                   |                         |                  | 14        |                      |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>5</b>      | <b>2</b>               | <b>6</b>          | <b>1</b>               | <b>1</b>               | <b>1</b>       | <b>4</b>  | <b>4</b>          | <b>0</b>                | <b>1</b>         | <b>14</b> | <b>5</b>             |

## 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.

| N°             | FUNCIONARIO ASIGNADO               | TOTAL<br>REQUERIMIENTOS | FINALIZADOS A<br>TIEMPO | OPORTUNIDAD<br>RESPUESTA (%) |
|----------------|------------------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------------|
| 1              | ABIMAEI MARIN MEJIA                | 8                       | 8                       | 100%                         |
| 2              | ADRIANA LUCIA SEPULVEDA QUINTERO   | 7                       | 7                       | 100%                         |
| 3              | ANGELICA PIEDRA BETANCOURT         | 3                       | 3                       | 100%                         |
| 4              | BASILIO ARTURO AVILA GALINDO       | 11                      | 11                      | 100%                         |
| 5              | BIBIANA ALZATE CASTAÑO             | 56                      | 56                      | 100%                         |
| 6              | BLANCA LIBIA PARRA                 | 1                       | 1                       | 100%                         |
| 7              | CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ    | 13                      | 13                      | 100%                         |
| 8              | DARLEY GENARO MARIN GOMEZ          | 7                       | 7                       | 100%                         |
| 9              | EFFRAIN RODRIGUEZ CARDONA          | 3                       | 3                       | 100%                         |
| 10             | ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY       | 6                       | 6                       | 100%                         |
| 11             | EVARISTO MORALES CABRERA           | 19                      | 19                      | 100%                         |
| 12             | FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO        | 7                       | 7                       | 100%                         |
| 13             | GERARDO JUNIOR UPEGUI RIVAS        | 17                      | 17                      | 100%                         |
| 14             | GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA     | 1                       | 1                       | 100%                         |
| 15             | GIANCARLO UPEGUI RIVAS             | 11                      | 11                      | 100%                         |
| 16             | GLORIA ELSY TORO DUQUE             | 3                       | 3                       | 100%                         |
| 17             | GLORIA INES ARISTIZABAL GONZALEZ   | 7                       | 7                       | 100%                         |
| 18             | GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO      | 35                      | 35                      | 100%                         |
| 19             | JESÚS ADRIAN PELAEZ MARIN          | 10                      | 10                      | 100%                         |
| 20             | JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ           | 14                      | 14                      | 100%                         |
| 21             | JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA           | 17                      | 17                      | 100%                         |
| 22             | JULIAN ALBERTO GALLEGU DIAZ        | 8                       | 8                       | 100%                         |
| 23             | KATHERINE DAYANA SANCHEZ GUTIERREZ | 84                      | 84                      | 100%                         |
| 24             | LEONARDO LONDOÑO DUQUE             | 10                      | 10                      | 100%                         |
| 25             | LINA MARÍA VÉLEZ MEJÍA             | 57                      | 57                      | 100%                         |
| 26             | LIZETH JOHANNA SUAREZ MORENO       | 3                       | 3                       | 100%                         |
| 27             | LUZ STELLA LÓPEZ                   | 1                       | 1                       | 100%                         |
| 28             | MARCELA VARGAS GÓMEZ               | 30                      | 30                      | 100%                         |
| 29             | MARIA ELENA ISAZA OSORIO           | 18                      | 18                      | 100%                         |
| 30             | MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS      | 4                       | 4                       | 100%                         |
| 31             | MIRYAM RUIZ HURTADO                | 5                       | 5                       | 100%                         |
| 32             | MONICA ALEJANDRA RAMIREZ ANGULO    | 5                       | 5                       | 100%                         |
| 33             | OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE        | 55                      | 55                      | 100%                         |
| 34             | PABLO CESAR TORO DUQUE             | 25                      | 25                      | 100%                         |
| 35             | PATRICIA LONDOÑO ROJAS             | 45                      | 45                      | 100%                         |
| 36             | PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ     | 45                      | 45                      | 100%                         |
| 37             | SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO       | 49                      | 49                      | 100%                         |
| 38             | SINDY MARIANA VARGAS GIRALDO       | 30                      | 30                      | 100%                         |
| 39             | SOFIA CARMONA DUQUE                | 19                      | 19                      | 100%                         |
| 40             | VALENTINA MONSALVE LONDOÑO         | 184                     | 184                     | 100%                         |
| 41             | VALENTINA RESTREPO LONDOÑO         | 7                       | 7                       | 100%                         |
| 42             | VALERIA POSADA ORREGO              | 3                       | 3                       | 100%                         |
| 43             | WILDER STEVEN DIAZ GARCES          | 91                      | 91                      | 100%                         |
| <b>TOTALES</b> |                                    | <b>1.034</b>            | <b>1.034</b>            | <b>100,00%</b>               |

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

## 8. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Durante el mes de mayo, se recibieron un total de veinticinco (25) 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 |
|-----|------------------------|---|--|------------------------------|-----------------|---|--------------------------------------|
| 101 | CAR2025ER004776        | TUTELAS - 1 DÍA   | NOTIFICACION AUTO 706 ADMITE ACCION DE TUTELA 2025-00110   | OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE  | CAR2025EE006145 | RESPUESTA TUTELA  | SI                                   |
| 102 | CAR2025ER004775        | TUTELAS - 2 DÍAS  | NOTIFICACIÓN auto 108 Admite Tutela  | OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE  | CAR2025EE006186 | RESPUESTA TUTELA  | SI                                   |
| 103 | CAR2025ER004724        | TUTELAS - 2 DÍAS  | Notificación Auto admite ,ARTURO OSPINA OSPINA en contra de la UGPP Y OTROS, bajo radicado No. 2025-10042  | OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE  | CAR2025EE006036 | RESPUESTA TUTELA  | SI                                   |
| 104 | CAR2025ER004607        | TUTELAS - 2 DÍAS  | Oficio 761 - Admision de tutela 2025-00363 - Municipio de Cartago y Otros Vs Elizabeth Rodriguez Marin   | BIBIANA ALZATE CASTAÑO       | CAR2025EE006028 | Informe sobre contestación de Tutela rad. 2025-363  | SI                                   |
| 105 | CAR2025ER004577        | TUTELAS - 2 DÍAS  | Notificación TUTELA - auto admite No. 0621 / 2025-00142-00   | OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE  | CAR2025EE005892 | RESPUESTA TUTELA  | SI                                   |
| 106 | CAR2025ER004476        | TUTELAS - 2 DÍAS  | Notificación Auto admite CESAR AUGUSTO RIVERA OSPINA   | OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE  | CAR2025EE005800 | RESPUESTA TUTELA  | SI                                   |
| 107 | CAR2025ER004455        | TUTELAS - 1 DÍA   | NOTIFICACION AUTO 621 ADMITE ACCION DE TUTELA 2025-00097   | OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE  | CAR2025EE005707 | RESPUESTA TUTELA  | SI                                   |
| 108 | CAR2025ER004363        | TUTELAS - 2 DÍAS  | NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00074-00  | OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE  | CAR2025EE005598 | RESPUESTA TUTELA  | SI                                   |
| 109 | CAR2025ER004335        | TUTELAS - 2 DÍAS  | AUTO admite tutela - MAGNOLIA VILLEGAS MUNERA  | OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE  | CAR2025EE005599 | RESPUESTA TUTELA  | SI                                   |
| 110 | CAR2025ER004318        | TUTELAS - 3 DÍAS  | INCIDENTE DE DESACATO - NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00018-00  | OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE  | CAR2025EE005596 | RESPUESTA APERTURA DE INCIDENTE DESACATO  | SI                                   |
| 111 | CAR2025ER004284        | TUTELAS - 2 DÍAS  | NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00074-00  | OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE  | CAR2025EE005401 | RESPUESTA TUTELA  | SI                                   |
| 112 | CAR2025ER004213        | TUTELAS - 2 DÍAS  | ADMITE TUTELA PRIMERA INSTANCIA. RADICADO: 2025-00070  | BIBIANA ALZATE CASTAÑO       | CAR2025EE005378 | CONTESTACION DE ACCION DE TUTELA RAD.2025- 00070-00   | SI                                   |
| 113 | CAR2025ER004211        | TUTELAS - 2 DÍAS  | NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00091-00  | BIBIANA ALZATE CASTAÑO       | CAR2025EE005353 | CONTESTACION DE ACCION DE TUTELA RAD. 2025-0092   | SI                                   |
| 114 | CAR2025ER004210        | TUTELAS - 1 DÍA   | NOTIFICACIÓN AUTO 580 ADMITE ACCIÓN DE TUTELA 2025-00092-00  | BIBIANA ALZATE CASTAÑO       | CAR2025EE005323 | Acusa recibido rad. 2025-0092   | SI                                   |
| 115 | CAR2025ER004037        | TUTELAS - 1 DÍA   | NOTIFICACION ADMISION TUTELA 2025-00069 Gerardo Ortóñez Vergara  | FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO  | CAR2025EE005165 | respuesta a demanda de tutela radicacion 2025-00069   | SI                                   |
| 116 | CAR2025ER004778        | SOLICITUD DE INFORMACIÓN  | Solicitud de verificación y pago de salario  | JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA     | CAR2025EE006940 | Respuesta a solicitud sobre no recepción de pago de salario correspondiente al mes de mayo de 2025                            | SI                                   |
| 117 | CAR2025ER004737        | QUEJAS CONTRA DOCENTES  | Traslado por competencia- Inconformismo con situaciones en plantel educativo. (2025-EE-155050)   | EVARISTO MORALES CABRERA     | CAR2025EE006699 | RESPUESTA CAR2025ER004737. TRASLADO POR COMPETENCIA- INCORNFORMISMO CON SITUACIONES EN PLANTEL EDUCATIVO.                     | SI                                   |
| 118 | CAR2025ER004690        | GESTIÓN DE INFORMACIÓN  | Informe sobre la situación contractual de la funcionaria Sara Melissa Mosquera y responsabilidades institucionales.                                    | GERARDO JUNIOR UPEGUI RIVAS  | CAR2025EE006699 | Respuesta a inquietudes relacionadas con la vinculación de la profesional de apoyo Sara Melissa Mosquera                      | SI                                   |
| 119 | CAR2025ER004677        | QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS  | Solicitud inmediata para traslado de rector  | SINDY MARIANA VARGAS GIRALDO | CAR2025EE006142 | RESPUESTA CAR2025ER004677 CAMBIO RECTOR E ZARAGOZA  | SI                                   |
| 120 | CAR2025ER004594        | QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS  | inconformidad por parte de los estudiantes ante respuesta del rector   | FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO  | CAR2025EE006540 | Respuesta a oficio del 23 de mayo de 2025. Queja por presunta situación de acoso escolar.                                     | SI                                   |
| 122 | CAR2025ER004576        | QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS  | QUEJA ESTUDIANTE JUAN XXIII  | JESÚS ADRIAN PELAEZ MARÍN    | CAR2025EE006083 | RESPUESTA CAR2025ER004576   | SI                                   |
| 123 | CAR2025ER004478        | QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS  | Traslado por competencia, denuncia sobre instituciones educativas en Cartago - Peticionario anónimo (2025-EE-143444)                                   | EVARISTO MORALES CABRERA     | CAR2025EE006027 | RESPUESTA CAR2025ER004478. TRASLADO POR COMPETENCIA, DENUNCIA SOBRE INSTITUCIONES EDUCATIVAS EN CARTAGO- PETICIONARIO ANONIMO | SI                                   |
| 124 | CAR2025ER004377        | OPERADOR PAE  | Informe de situación disciplinaria en portería de la sede principal del Instituto Técnico Industrial y solicitud de cambio de funcionaria del Operador | ANGELICA PIEDRA BETANCOURT   | CAR2025EE006334 | Respuesta a queja sobre manipuladora de alimentos.  | SI                                   |
| 125 | CAR2025ER004207        | QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO | QUEJA CONTRA DOCENTE   | ABIMAEI MARIN MEJIA          | CAR2025EE005547 | Respuesta   | SI                                   |
| 126 | CAR2025ER004189        | RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS   | RECLAMACIÓN RESPECTO A LA CONSTANCIA O CIRCULAR 23/04/2025 DE ENCARGO DEL EMPLEO PÚBLICO COORDINADOR DE LA I.E. ALFONSO LOPEZ PUMAREJO                 | GERARDO JUNIOR UPEGUI RIVAS  | CAR2025EE005361 | Respuesta a reclamación sobre traslado por salud y provisión de vacante   | SI                                   |

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

En cuanto a criterios de calidad de respuesta, se evalúan veinticinco (25) respuestas, se evidencia que el 100% tienen una respuesta clara, congruente y de fondo.

#### **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, no se presentó intermitencia en el acceso y operación de la plataforma SACv2, por lo que fue necesario modificar el proceso de radicación automatizada de requerimientos en la plataforma SACv2, una vez restablecida, se procedió al registro.

#### **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 prorroga 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.



|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|  | <b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><b>Nit: 891.900.493.2</b> | PAGINA [16]         |
|   | <b>INFORME EJECUTIVO</b>   | 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)

