

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

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

### **PERIODO ANALIZADO**

**Del 1 al 30 de junio de 2025**

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



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

## INTRODUCCIÓN

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

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

### 1. Información General

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

### 2. Oportunidad de respuesta por Dependencia

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

### 3. Requerimientos por funcionario

Reporte discriminado por funcionarios organizados por dependencia.

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

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

### 5. Publicación de respuestas a PQRSD anónimas

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

### 6. Recomendaciones

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



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

### OBJETIVO

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

### ALCANCE

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



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

## CONTENIDO Y DESARROLLO

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

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

RANKING AÑO 2025												
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
% Oportunidad de respuesta SEM	99,82%	99,85%	99,93%	100,00%	100,00%	99,89%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Puesto a Nivel Nacional	4	8	5	1	1	9	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>738</b>
Abierto	0
Finalizado	607
Asignado	122
En trámite	9
Anulado	0

- **Legalizaciones:** Durante el mes de junio 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>213</b>
Abierto	0
Finalizado	152
Asignado	0
En trámite	0
Rechazado	61

Del 1 al 30 de junio de 2025, se recibieron 213 (doscientas trece) solicitudes, las cuales el 71,36% fueron finalizadas y el 28,64% fueron rechazadas.

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

### 3. RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL

AÑO 2025					
MES	Nº REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS POR DÍA
Enero	1.068	21	51	1.262	60
Febrero	1.415	20	71	1.583	79
Marzo	1.289	20	64	1.469	73
Abril	1.042	17	61	1.193	70
Mayo	1.021	21	49	1.221	58
Junio	951	19	50	1.002	53
Julio	-		-		
Agosto	-		-		
Septiembre	-		-		
Octubre	-		-		
Noviembre	-		-		
Diciembre					
<b>TOTAL</b>	<b>6.786</b>	<b>220</b>	<b>346</b>	<b>13.502</b>	<b>677</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	1006	19	53	1122	59
2025	951	19	50	1002	53

**GRÁFICO COMPARATIVO**

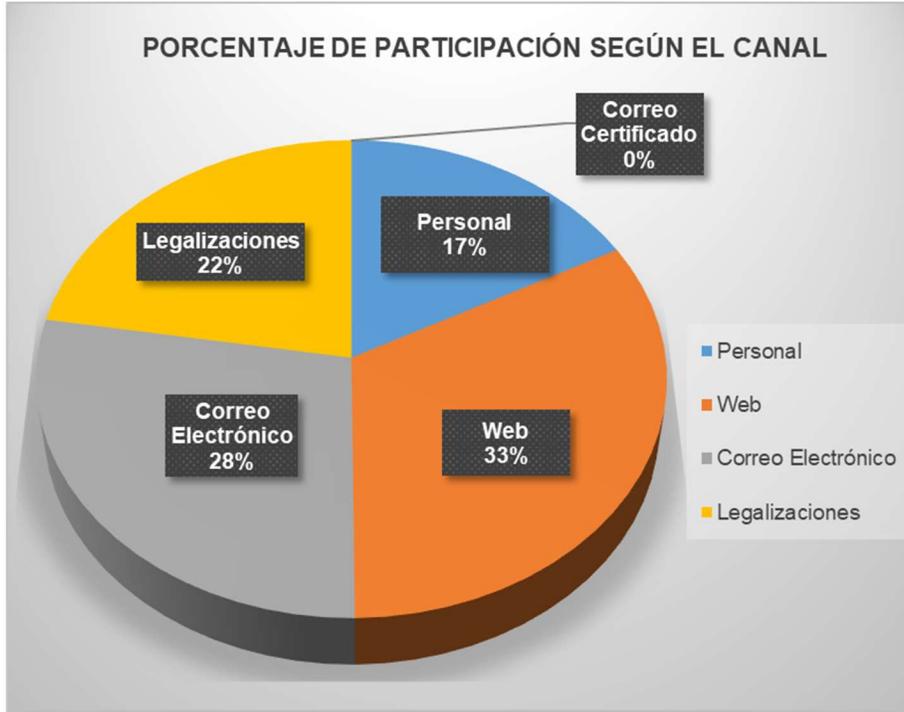


Se evidencia que, entre los meses de comparación, para el año de 2025, se presentó un descenso del 5,78% en el número de requerimientos radicados por los diferentes canales y una disminución del 11,98% en los usuarios atendidos, en comparación con el año anterior.

**4. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL**

Canal	Número	%
Personal	163	17,1%
Web	311	32,7%
Correo Electrónico	264	27,8%
Legalizaciones	213	22,4%
Correo Certificado	0	0,0%
Telefónico	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>951</b>	<b>100%</b>





Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio, fueron el WEB con el 33%, CORREO ELECTRÓNICO con un 28%, PERSONAL con un 17%, 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%	99,89%	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.

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

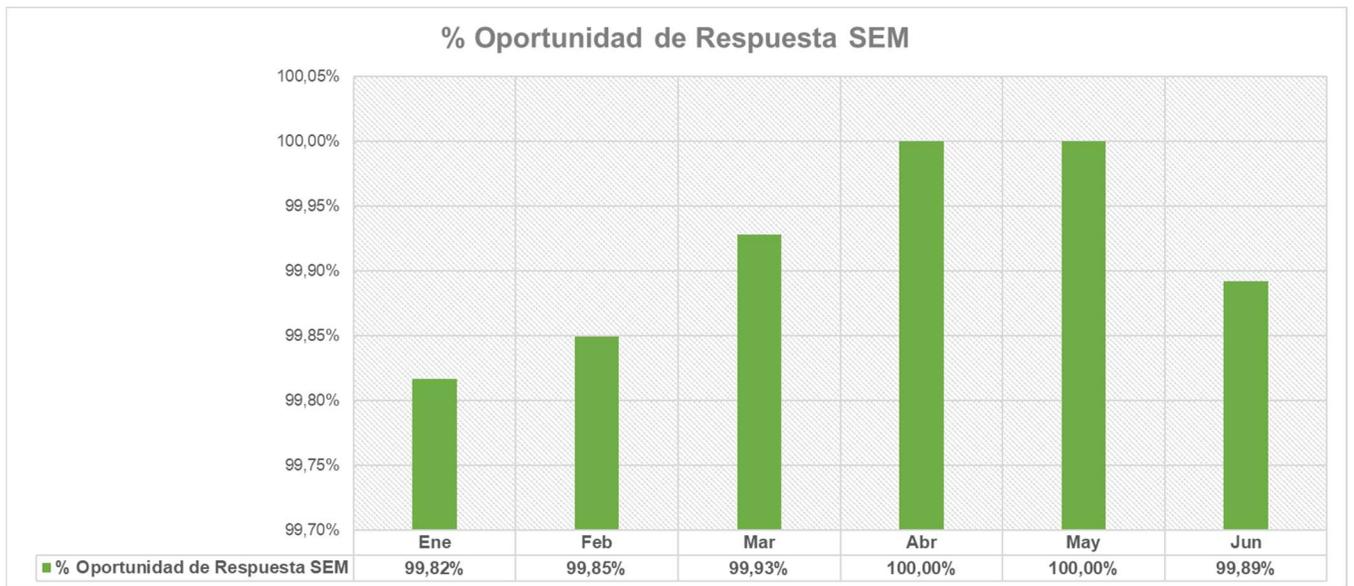
---

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 **JUNIO**.



Oportunidad de Respuesta	
Total Requerimientos	926
Total Finalizados a tiempo	925
Requerimientos vencidos	1
<b>% Oportunidad de Respuesta</b>	<b>99,89%</b>



**Para tener en cuenta:**

El no cumplimiento de los requisitos:

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

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



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

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

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

Nº	DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	55	55	100,00%
2	DESPACHO	41	41	100,00%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	18	18	100,00%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	35	35	100,00%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	98	98	100,00%
6	GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	2	2	100,00%
7	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	39	39	100,00%
8	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	41	41	100,00%
9	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	218	218	100,00%
10	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	5	5	100,00%
11	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	325	324	99,69%
12	GESTIÓN FINANCIERA	9	9	100,00%
13	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	33	33	100,00%
14	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	5	5	100,00%
15	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	2	2	100,00%
<b>TOTALES</b>		<b>926</b>	<b>925</b>	<b>99,89%</b>

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>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 cinco (5) acciones de tutela.

TUTELAS	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Radicados		23	27	8	8	15	5	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	11	16	0	0	0	0	0

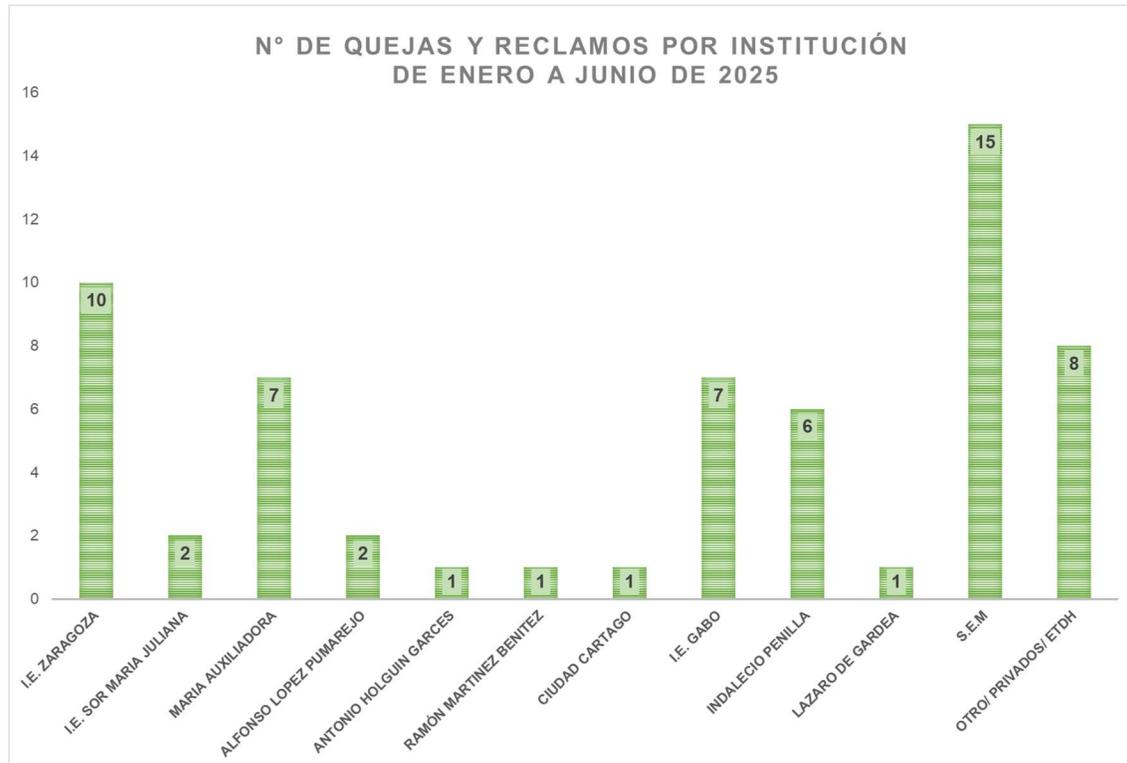
Para el mes de estudio, la radicación correspondiente a quejas, reclamos y/o denuncias fue de dieciséis (16) requerimientos, se encontró que el 75% se encuentran finalizados y el 25% en estado asignado.

### 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 dieciséis (16) quejas, tres (3) clasificadas como quejas contra docentes o directivos docentes, una (1) reclamación ante la Secretaría de Educación, tres (3) quejas contra administrativos, tres (3) denuncia por temas de costos educativos, tres (3) quejas sobre negación de cupo o derecho a la educación, dos (2) quejas sobre convivencia escolar y una (1) denuncia sobre acoso o bullying.

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





QUEJAS Y RECLAMOS	I.E. ZARAGOZA	I.E. SOR MARIA JULIANA	MARIA AUXILIADORA	ALFONSO LOPEZ PUMAREJO	ANTONIO HOLGUIN GARCÉS	RAMÓN MARTÍNEZ BENÍTEZ	CIUDAD CARTAGO	I.E. GABO	INDALECIO PENILLA	LAZARO DE GARDEA	S.E.M	OTRO/ PRIVADOS/ ETDH
Acoso escolar y bullying	1											
Contra administrativos	3			1				2	2			
Cobros injustificados												
Convivencia estudiantes/ docentes									2			
Negación de cupo/derecho a la educación								2				1
Necesidades especiales		1							1			
Alimentación Escolar PAE												1
Quejas contra Docentes y Directivos Docentes	4	1	6	1	1	1		3	1	1		2
Riesgos infraestructura/accidentalidad	2											
Trámites							1					
Denuncias/Costos educativos			1									4
Reclamos de trámites de secretaría de educación											15	
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>8</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.

RADICADO	FECHA CREACIÓN	CIUDADANO	ASUNTO	FECHA VENCIMIENTO	PLAZO / FECHA FINALIZADO	ESTADO FINALIZADO
CAR2025ER004633	26/05/2025	JAVIER MAURICIO CORREA CASTRO	PAZ Y SALVO AV VILLAS	17/06/2025	18/06/2025	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO

N°	FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)	OBSERVACIONES
1	ABIMAEI MARIN MEJIA	11	11	100%	
2	ADRIANA LUCIA SEPULVEDA QUINTERO	9	9	100%	
3	ANGELICA PIEDRA BETANCOURT	5	5	100%	
4	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	13	13	100%	
5	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	18	18	100%	
6	BLANCA LIBIA PARRA	1	1	100%	
7	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	24	24	100%	
8	DARLEY GENARO MARIN GOMEZ	5	5	100%	
9	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	8	8	100%	
10	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	13	13	100%	
11	EVARISTO MORALES CABRERA	10	10	100%	
12	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	4	4	100%	
13	GERARDO JUNIOR UPEGUI RIVAS	1	1	100%	
14	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	2	2	100%	
15	GIANCARLO UPEGUI RIVAS	9	9	100%	
16	GLORIA ELSY TORO DUQUE	3	3	100%	
17	GLORIA INES ARISTIZABAL GONZALEZ	8	8	100%	
18	GLORIA MARTINA JARAMILLO GARCIA	2	2	100%	
19	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	9	9	100%	
20	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARIN	215	215	100%	
21	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	22	22	100%	
22	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	14	13	93%	*(1) Ver detalle
23	JUAN MANUEL ALZATE TRUJILLO	3	3	100%	
24	JULIAN ALBERTO GALLEGO DIAZ	9	9	100%	
25	KATHERINE DAYANA SANCHEZ GUTIERREZ	38	38	100%	
26	LEONARDO LONDOÑO DUQUE	10	10	100%	
27	LINA MARÍA VÉLEZ MEJÍA	48	48	100%	
28	LIZETH JOHANNA SUAREZ MORENO	1	1	100%	
29	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	2	2	100%	
30	LUZ STELLA LÓPEZ	2	2	100%	
31	MARCELA VARGAS GÓMEZ	22	22	100%	
32	MARIA ELENA ISAZA OSORIO	15	15	100%	
33	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	18	18	100%	
34	MIRYAM RUIZ HURTADO	5	5	100%	
35	MONICA ALEJANDRA RAMIREZ ANGULO	5	5	100%	
36	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	79	79	100%	
37	PABLO CESAR TORO DUQUE	10	10	100%	
38	PATRICIA LONDOÑO ROJAS	28	28	100%	
39	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	26	26	100%	
40	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	38	38	100%	
41	SINDY MARIANA VARGAS GIRALDO	29	29	100%	
42	SOFIA CARMONA DUQUE	46	46	100%	
43	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	3	3	100%	
44	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	8	8	100%	
45	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	75	75	100%	
<b>TOTALES</b>		<b>926</b>	<b>925</b>	<b>99,89%</b>	

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

## 8. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Durante el mes de junio, se recibieron un total de veintiuno (21) requerimientos correspondientes a quejas, reclamos y tutelas, encontrándose el 80,95% en estado finalizado y 19,05% en estado asignado.

Nº	RADICADO REQUERIMIENTO	EJE TEMÁTICO	ASUNTO REQUERIMIENTO	FUNCIONARIO ASIGNADO	RADICADO SALIDA	ASUNTO SALIDA	CALIDAD DE LA RESPUESTA CUMPLE SI/NO
127	CAR2025ER004847	TUTELAS - 2 DÍAS	2025-00211 Admite Tutela	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	CAR2025EE006294	Contestación tutela, Jorge Homero Torres Cruz, radicación 2025-00211	SI
128	CAR2025ER005048	TUTELAS - 1 DÍA	INCIDENTE DE DESACATO - NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00018-00	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE006422	RESPUESTA INCIDENTE	SI
129	CAR2025ER005359	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00112-00	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE007068	RESPUESTA TUTELA	SI
130	CAR2025ER005475	TUTELAS - 2 DÍAS	Notificación Auto admite CARLOS EDUARDO TORO ZULLAGA , en contra de la FOMAG Y OTROS bajo radicado No. 2025-10052 Usuarios externos Recibidos	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE007193	RESPUESTA TUTELA	SI
131	CAR2025ER005492	TUTELAS - 1 DÍA	Oficio 1007 - Admisión de tutela 2025-00458 - Jorge Armando Ramirez Corrales Vs Institucion Educativa Academico	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2025EE007194	CONTESTACION TUTELA 2025-00458-00	SI
132	CAR2025ER004802	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	REMISION QUEJA ACOSO ESCOLAR	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	CAR2025EE006154	Medida preventiva - restricción temporal de acceso a espacios compartidos con estudiantes por parte del señor Walter Antonio Zapata Gil	SI
133	CAR2025ER004803	QUEJAS CONTRA DOCENTES	Remisión de Informe Institucional - Situaciones Irregulares Relacionadas con la Acudiente MARÍA VICTORIA SALAZAR DAMELINES	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ			
134	CAR2025ER004808	QUEJAS CONTRA DOCENTES	Queja formal	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2025EE006346	RESPUESTA CAR2025ER004808.	SI
135	CAR2025ER004820	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO	Traslado por competencia- Solicitud de verificación de presunto maltrato infantil.	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	CAR2025EE006232	Respuesta 2025-EE-158438. Traslado por competencia- Solicitud de verificación de presunto maltrato infantil.	SI
136	CAR2025ER005029	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - BIBLIOTECA	QUEJA CONTRA SECRETARIA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA PUMAREJO SEDE PRINCIPAL	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	CAR2025EE007120	Respuesta a queja presentada por atención en trámite de traslado estudiantil	SI
137	CAR2025ER005031	QUEJAS CONTRA DOCENTES	QUEJA CONTRA DOCENTE	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2025EE007118	RESPUESTA CAR2025ER005031. SOLICITUD DE CAMBIO DE DOCENTE PARA EL GRADO PRIMERO SEDE FRANCISCO JOSE DE CALDAS.	SI
138	CAR2025ER005040	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO	Informe N.º 2 sobre la atención institucional frente a situaciones irregulares relacionadas con la acudiente MARÍA VICTORIA SALAZAR DAMELINES	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ			
139	CAR2025ER005074	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - FORMACIÓN DOCENTE	Remisión solicitud por competencia. (2025-EE-164869)	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2025EE006974	RESPUESTA CAR2025ER005074. REMISION SOLICITUD POR COMPETENCIA. RADICADO No. 2025-EE-164869 RADICACION RELACIONADA: 2025-ER-0229636.	SI
140	CAR2025ER005131	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	pliego de peticiones	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	CAR2025EE007260	Respuesta a pliego de peticiones radicado el 9 de junio de 2025	SI
141	CAR2025ER005160	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	Queja ciudadana x IE AGRICOLA DE ZARAGOZA	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2025EE006610	RESPUESTA CAR2025ER005160. QUEJA CIUDADANA	SI
142	CAR2025ER005179	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	QUEJA CONTRA LA INSTITUCION EDUCATIVA - COLEGIO CAMPESTRE DIOCESANO "PAULO VI"	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARÍN			
143	CAR2025ER005227	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - FORMACIÓN DOCENTE	EDUCACION	ABIMAEI MARIN MEJIA	CAR2025EE007019	Respuesta	NO
144	CAR2025ER005237	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO	CARTA DE INCONFORMIDAD POR MALTRATO	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ			
145	CAR2025ER005251	RECLAMO	Error en clasificación de documento.	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	CAR2025EE006938	Respuesta a CAR2025ER005251	SI
146	CAR2025ER005289	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	QUEJA	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARÍN	CAR2025EE006985	RESPUESTA CAR2025ER005289	SI
147	CAR2025ER005323	QUEJAS CONTRA DOCENTES	TRASLADO POR COMPETENCIA PQRSO 2025SALCAR363 - CAROLINA RODAS	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2025EE006971	RESPUESTA CAR2025ER005323.	SI

En cuanto a criterios de calidad de respuesta, se evalúan diecisiete (17) respuestas, se evidencia que 16 tienen una respuesta clara, congruente y de fondo y 1 no cumple con la calidad requerida porque, la contestación carece de fondo, toda vez que corresponde a una invitación a remitir queja a la I.E. y no se realizó traslado por competencia o indagación adicional sobre el caso ante el señor rector de la I.E. GABO.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [15]
		CÓDIGO: MESG-AS-F13
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	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, 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 se radicó uno (1) requerimientos anónimos.

RADICADO REQUERIMIENTO	FECHA CREACIÓN	CIUDADANO	ASUNTO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA FINALIZADO	RADICADO SALIDA
CAR2025ER005160	13/06/2025 08:17:49	ANONIMO ANONIMO	Queja ciudadana x IE AGRICOLA DE ZARAGOZA	08/07/2025	13/06/2025	CAR2025EE006610

## 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.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <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)



## REQUERIMIENTO

CIUDADANO	ANONIMO ANONIMO	No. IDENTIFICACIÓN	ANONIMO
TIPO DE REQUERIMIENTO	QUEJA	CANAL	CORREO ELECTRÓNICO
RADICADO	<b>CAR2025ER005160</b>	No. FOLIOS	1
FECHA CREACIÓN	13/06/2025 08:17:49	ESTADO	FINALIZADO
FECHA FINALIZADO	13/06/2025 16:39:11		

**ASUNTO** Queja ciudadana x IE AGRICOLA DE ZARAGOZA

## CONTENIDO

Queja ciudadana x IE AGRICOLA DE ZARAGOZA

¿RADICAR EN OTRA ENTIDAD?



## DESTINO

DEPENDENCIA	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	FUNCIONARIO	EVARISTO MORALES CABRERA
TIPO DOCUMENTAL	QUEJAS	EJE TEMÁTICO	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS - SI RR

PLAZO	15 DÍAS HÁBILES (EJE TEMÁTICO)	FECHA VENCIMIENTO	<b>08/07/2025</b>
-------	-----------------------------------	-------------------	-------------------

CON COPIA A:

## ANEXOS

## DOCUMENTOS ADJUNTOS

## DOCUMENTO

[Correo de Municipio de Cartago - Queja ciudadana x IE AGRICOLA DE ZARAGOZA.pdf](#)

[Queja ciudadana.pdf](#)

## USUARIO FECHA DESCARGAR

juanalzate 13/06/2025 08:15:11 Correo de Municipio de Cartago - Queja ciudadana x IE AGRICOLA DE ZARAGOZA.pdf

juanalzate 13/06/2025 08:15:11 Queja ciudadana.pdf

## CORRESPONDENCIA EXTERNA RELACIONADA

No hay registros para mostrar

## CORRESPONDENCIA INTERNA RELACIONADA

No hay registros para mostrar

## NOVEDADES

FECHA CREACIÓN	USUARIO	ESTADO	NOVEDAD	COMENTARIO	TIPO
13/06/2025 08:15:12	juanalzate	ABIERTO	EL REQUERIMIENTO SE CREÓ CON EL NÚMERO DE RADICADO CAR2025ER005160		VISIBLE CIUDADANO
13/06/2025 08:15:12	juanalzate		ACTUALIZACIÓN DOCUMENTO	EL USUARIO juanalzate ADJUNTÓ EL DOCUMENTO: Correo de Municipio de Cartago - Queja ciudadana x IE AGRICOLA DE ZARAGOZA.pdf	VISIBLE CIUDADANO
13/06/2025 08:15:12	juanalzate		ACTUALIZACIÓN DOCUMENTO	EL USUARIO juanalzate ADJUNTÓ EL DOCUMENTO: Queja ciudadana.pdf	VISIBLE CIUDADANO
13/06/2025 08:15:12	juanalzate	ASIGNADO	EL REQUERIMIENTO FUE ASIGNADO AL FUNCIONARIO EVARISTO MORALES CABRERA		VISIBLE CIUDADANO
13/06/2025 14:59:53	evaristomora	EN TRAMITE	EL REQUERIMIENTO SE ENCUENTRA EN TRÁMITE, SE ESTÁ GENERANDO LA RESPUESTA.		VISIBLE CIUDADANO
13/06/2025 15:00:59	evaristomora		ACTUALIZACIÓN RESPUESTA	LA RESPUESTA DEL REQUERIMIENTO FUE ENVIADA PARA LA APROBACIÓN	TRÁMITE INTERNO
13/06/2025 15:30:30	evanegas			EL CIUDADANO FUE MODIFICADO. ANTERIOR: ALCALDIA MUNICIPAL DE CARTAGO NUEVO: ANONIMO ANONIMO	TRÁMITE INTERNO
13/06/2025 16:39:12	gupeguir		ACTUALIZACIÓN RESPUESTA	LA RESPUESTA DEL REQUERIMIENTO FUE APROBADA POR EL USUARIO gupeguir	TRÁMITE INTERNO
13/06/2025 16:39:12	gupeguir	FINALIZADO	EL REQUERIMIENTO FUE FINALIZADO.	EL REQUERIMIENTO FUE FINALIZADO	VISIBLE CIUDADANO

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

Cartago, 13 de junio de 2025



CAR2025ER005160  
CAR2025EE006610

Señor(A)  
**ANONIMO ANONIMO**

Cartago, Valle Del Cauca

Asunto: RESPUESTA CAR2025ER005160. QUEJA CIUDADANA

Cordial saludo:

Mediante correo electrónico del Despacho de la Alcaldía Municipal de Cartago, Valle del Cauca, remite oficio del 9 de junio de 2025, con radicado de ventanilla única de la Alcaldía Municipal No. 0- 4040 del 10 de junio de 2025, por ser de competencia de la Secretaria de Educación, según correo remitivo, con radicado a través del Sistema de Atención al Ciudadano, SAC, bajo el radicado No. **CAR2025ER005160**, con asunto denominado: **?QUEJA CIUDADANA?**, dirigido a la primera autoridad administrativa de esta municipalidad; en el cual, hacen alusión a una sesión del Concejo Municipal en el corregimiento de Zaragoza, con intervención de representación de los estudiantes de la Institución Educativa Zaragoza, que finiquitaron su intervención con la solicitud del cambio del rector de la institución.

Por otro lado, los denunciantes hacen alusión a unas atribuciones emprendidas por el rector, como anomalías realizadas desde el pretérito, sin que la primera autoridad municipal no se pronuncie, habida cuenta, este directivo y un señor Walter, cuentan con el respaldo del ex alcalde Víctor Álvarez Mejía, con el compromiso de no molestarlos; por ello, requieren se tomen medidas necesarias, realizando cambios, por lo que, solicitan a la primera autoridad municipal proceda a fin que la institución tenga los merecimientos, ya que se encuentran solos, según su apreciación, porque la Secretaria de Educación no ha hecho pronunciamiento alguno.

Finalmente, manifiestan abstenerse de rubricar el documento, temerosos de revanchas y desquites de parte de aquellos que aluden y mencionan en el libelo, señalando, que para el 19 del presente mes y año harán presencia a fin de sustentar las quejas ante delegación que enviará la Secretaria de Educación Municipal, escrito como evidencia necesaria para llegar a otras instancias.

Al respecto, este Despacho, les informa, que remite la queja, por ser competencia de la Dirección de Control Interno Disciplinario de la Alcaldía Municipal, en cuanto a la conducta disciplinaria, a fin que evalúen y determine si los hechos descritos en el oficio allegado, amerita el inicio de las acciones disciplinarias pertinentes, se adelante la respectiva gestión administrativa disciplinaria a que hubiere lugar; a fin que, en los términos del artículo 211 de la Ley 1952 de 2019 de 2002, se inicie la misma; pues sus fines, verificar la ocurrencia de la conducta, determinar si es constitutiva de falta disciplinaria o si se ha actuado al amparo de

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

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

una causal de exclusión de la responsabilidad, como lo expresa en artículo 212 de la misma normatividad. Lo anterior, por cuanto, la Secretaria de Educación, no es la competente para conocer de presuntas faltas disciplinarias.

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

Atentamente,



**GIANCARLO UPEGUI RIVAS**  
Secretario de Educación Municipal - Cartago  
DESPACHO

Archívese en: Comunicaciones. 2025.  
Proyectó: EVARISTO MORALES CABRERA  
Revisó: GIANCARLO UPEGUI RIVAS

Anexos: