

	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 31 de julio de 2025

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL

GESTIÓN EDUCACIÓN – ATENCIÓN AL CIUDADANO

P.U. ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY



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.....16



 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 radicales 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.



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%	99,82%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Puesto a Nivel Nacional	4	8	5	1	1	9	7	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	1318
Abierto	0
Finalizado	1289
Asignado	28
En trámite	1
Anulado	0

- **Legalizaciones:** Durante el mes de julio 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	114
Abierto	0
Finalizado	93
Asignado	0
En trámite	0
Rechazado	21

Del 1 al 31 de julio de 2025, se recibieron 114 (ciento catorce) solicitudes, las cuales el 51,58% fueron finalizadas y el 18,42% fueron rechazadas.

3. RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL

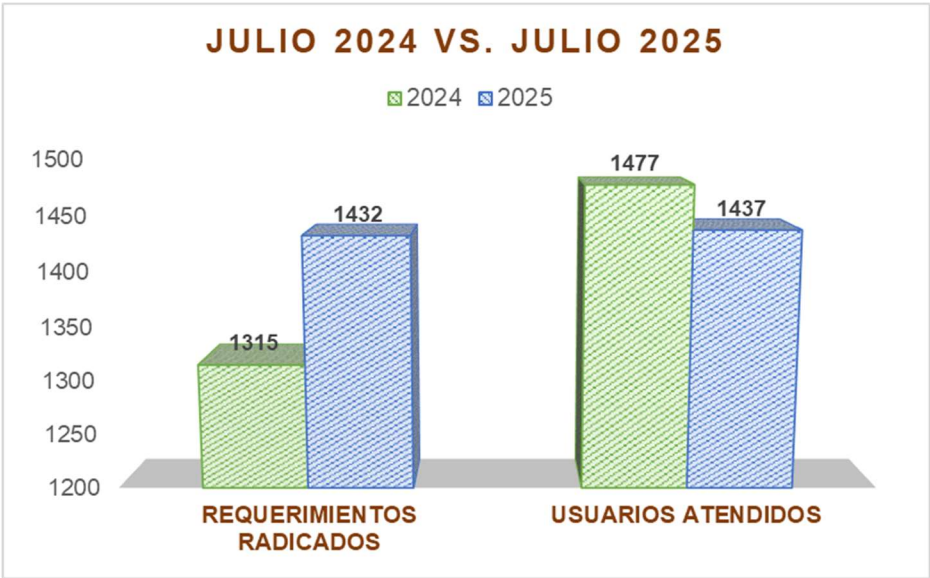
AÑO 2025					
MES	Nº REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS POR DÍA
Enero	1.068	21	51	1.262	60
Febrero	1.415	20	71	1.583	79
Marzo	1.289	20	64	1.469	73
Abril	1.042	17	61	1.193	70
Mayo	1.021	21	49	1.221	58
Junio	951	19	50	1.002	53
Julio	1.432	21	68	1.437	68
Agosto					
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
TOTAL	8.218	139	414	9.167	462

- Comparación de radicación del mes de julio 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	1315	21	63	1477	70
2025	1432	21	68	1437	68



GRÁFICO COMPARATIVO

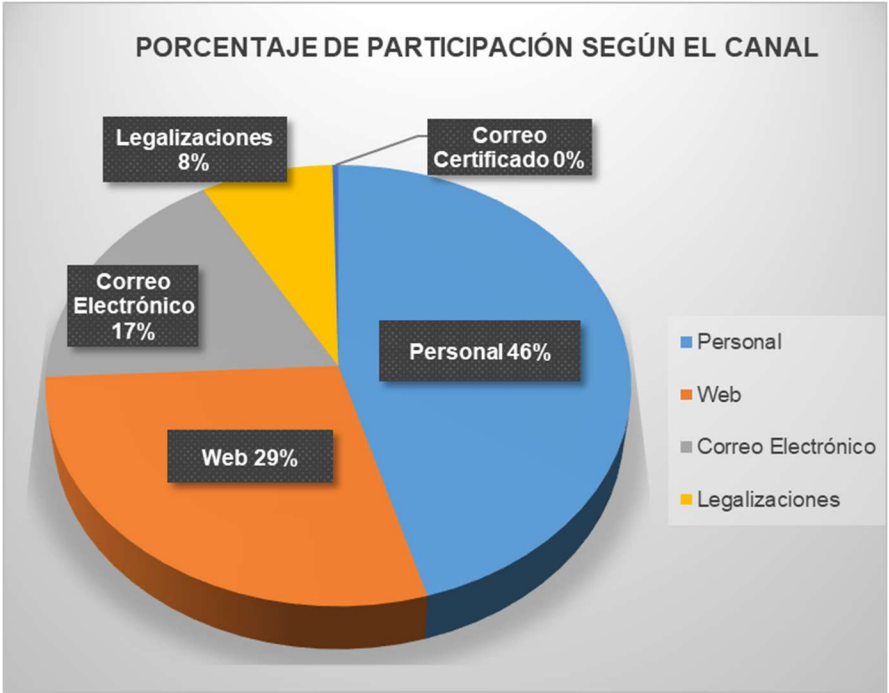


Se evidencia que, entre los meses de comparación, para el año de 2025, se presentó un incremento del 8,17% en el número de requerimientos radicados por los diferentes canales y una disminución del 2,78% en los usuarios atendidos, en comparación con el año anterior.

4. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Número	%
Personal	651	45,5%
Web	411	28,7%
Correo Electrónico	250	17,5%
Legalizaciones	114	8,0%
Correo Certificado	5	0,3%
Telefónico	1	0,1%
Total	1432	100%





Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio, fueron el PERSONAL con un 46%, WEB con el 29%, CORREO ELECTRÓNICO con un 17%, MODULO DE LEGALIZACIONES con un 8% y CORREO CERTIFICADO con un 0,4%.

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%	99,82%	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.

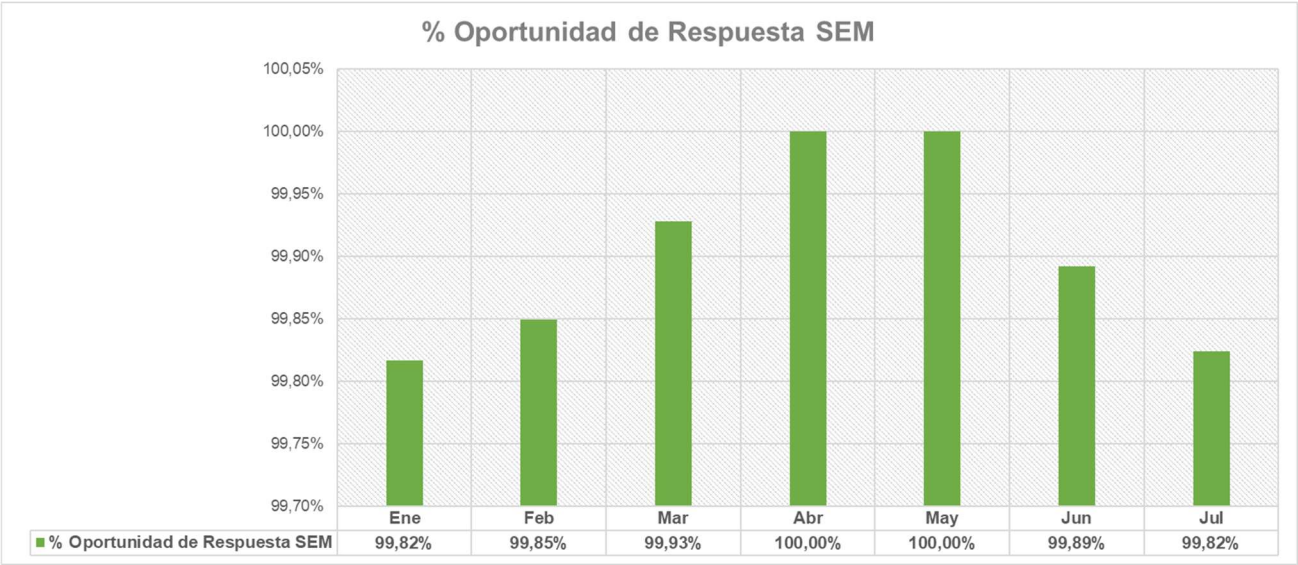
(Total requerimientos finalizados + requerimientos asignados + requerimientos anulados + requerimientos en trámite) - (requerimientos vencidos)

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 **JULIO**.



Oportunidad de Respuesta	
Total Requerimientos	1.138
Total Finalizados a tiempo	1.136
Requerimientos vencidos	2
% Oportunidad de Respuesta	99,82%



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.



- 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	54	54	100,00%
2	DESPACHO	42	42	100,00%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	38	38	100,00%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	27	27	100,00%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	131	130	99,24%
6	GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	3	3	100,00%
7	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	45	44	97,78%
8	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	35	35	100,00%
9	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	217	217	100,00%
10	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	3	3	100,00%
11	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	2	2	100,00%
12	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	465	465	100,00%
13	GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	2	100,00%
14	GESTIÓN FINANCIERA	14	14	100,00%
15	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	57	57	100,00%
16	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	3	3	100,00%
TOTALES		1138	1136	99,82%



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 siete (7) acciones de tutela.

TUTELAS	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
	Radicados	23	27	8	8	15	5	7	0	0	0	0

Se evidenció que el 100% se encuentran finalizadas oportunamente.

Identificación de quejas, reclamos y denuncias por mes

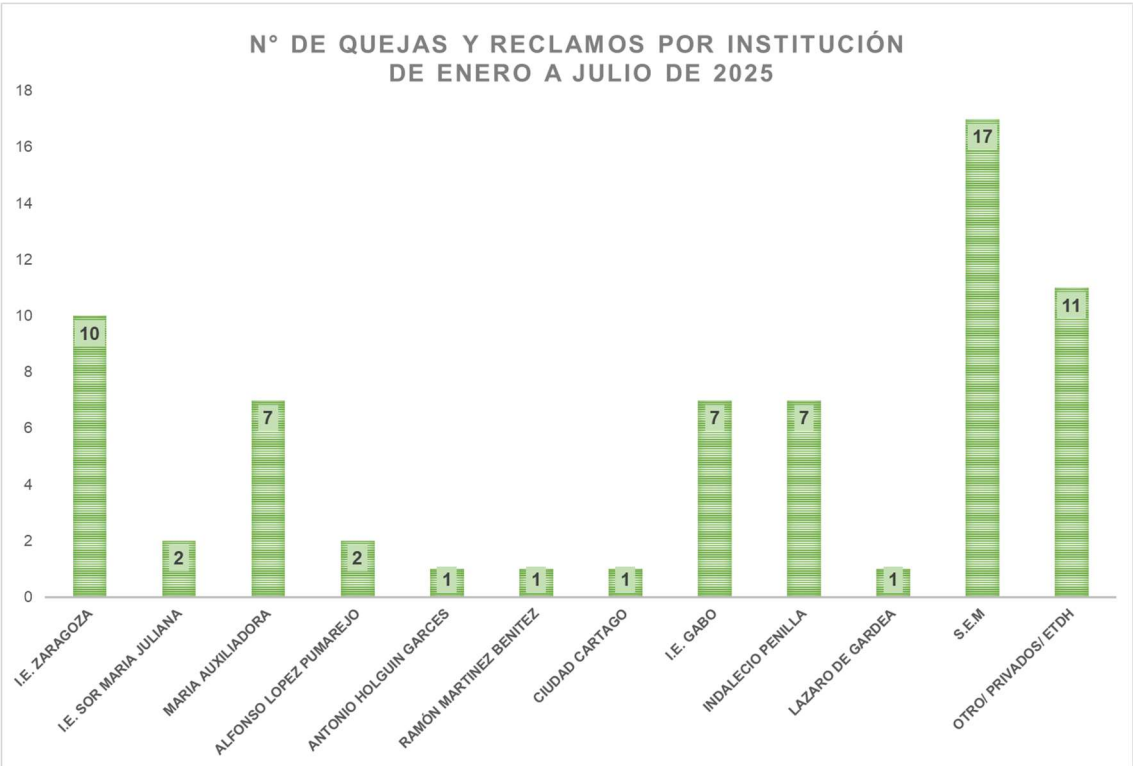
QUEJAS Y RECLAMOS	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
	Radicados	4	14	8	8	11	16	6	0	0	0	0

Para el mes de estudio, la radicación correspondiente a quejas, reclamos y/o denuncias fue de seis (6) 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 seis (6) quejas, una (1) clasificadas como quejas contra docentes o directivos docentes, dos (2) reclamación ante la Secretaría de Educación, una (1) quejas sobre negación de cupo o derecho a la educación, y dos (2) 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 GARCES	RAMÓN MARTINEZ BENITEZ	CIUDAD CARTAGO	I.E. GABO	INDALECIO PENILLA	LAZARO DE GARDEA	S.E.M	OTRO/ PRIVADOS/ ETDH
Acoso escolar y bullying	1											2
Contra administrativos	3			1				2	2			
Cobros injustificados												
Convivencia estudiantes/ docentes									2			
Negación de cupo/derecho a la educación								2				2
Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano												
Necesidades especiales		1							1			
Alimentación Escolar PAE												1
Quejas contra Docentes y Directivos Docentes	4	1	6	1	1	1		3	2	1		2
Riesgos infraestructura/accidentalidad	2											
Trámites							1					
Salud sexual y reproductiva												
Cambios de jornada escolar y perdida de clases												
Reclamaciones sobre calificación de desempeño o convocatorias.												
Reclamaciones sobre dotación de administrativos												
Reclamaciones sobre capacitación docente												
Contaminación												
Denuncias/Costos educativos			1									4
Reclamos de trámites de secretaria de educación											17	
TOTAL	10	2	7	2	1	1	1	7	7	1	17	11

7. REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIO

Requerimientos radicados por funcionario y oportunidad de respuesta

Para el mes de estudio se evidencia dos (2) 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
CAR2025ER005345	20/06/2025	JUZGADO TERCERO ADMINISTRATIVO CARTAGO	COMUNICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00017-00	8/07/2025	09/07/2025	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO
CAR2025ER005983	15/07/2025	COMPUTADORES PARA EDUCAR	Invitación especial al webinar: Ruta On TIC - Computadores para Educar	22/07/2025	23/07/2025	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO

Nº	FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ABIMAEI MARIN MEJIA	11	11	100%
2	ADRIANA LUCIA SEPULVEDA QUINTERO	39	39	100%
3	ANGELICA PIEDRA BETANCOURT	2	2	100%
4	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	14	14	100%
5	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	8	8	100%
6	BLANCA LIBIA PARRA	1	1	100%
7	CAROLINA BETANCOURT CORTES	2	2	100%
8	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	7	7	100%
9	DARLEY GENARO MARIN GOMEZ	2	2	100%
10	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	14	14	100%
11	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	14	14	100%
12	EVARISTO MORALES CABRERA	18	18	100%
13	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	3	3	100%
14	GERARDO JUNIOR UPEGUI RIVAS	1	1	100%
15	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	3	2	67%
16	GIANCARLO UPEGUI RIVAS	9	9	100%
17	GLORIA ELSY TORO DUQUE	2	2	100%
18	GLORIA INES ARISTIZABAL GONZALEZ	5	5	100%
19	GLORIA MARTINA JARAMILLO GARCIA	3	3	100%
20	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	14	14	100%
21	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARIN	216	216	100%
22	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	13	13	100%
23	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	31	31	100%
24	JUAN MANUEL ALZATE TRUJILLO	1	1	100%
25	JULIAN ALBERTO GALLEG0 DIAZ	12	12	100%
26	KATHERINE DAYANA SANCHEZ GUTIERREZ	23	23	100%
27	LEONARDO LONDOÑO DUQUE	10	10	100%
28	LINA MARÍA VÉLEZ MEJÍA	33	33	100%
29	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	3	3	100%
30	LUZ STELLA LÓPEZ	10	10	100%
31	MARCELA VARGAS GÓMEZ	11	11	100%
32	MARIA ELENA ISAZA OSORIO	4	4	100%
33	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	5	5	100%
34	MIGUEL ANGEL GONZALEZ PORRAS	1	1	100%
35	MIRYAM RUIZ HURTADO	13	13	100%
36	MONICA ALEJANDRA RAMIREZ ANGULO	2	2	100%
37	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	122	121	99%
38	PABLO CESAR TORO DUQUE	7	7	100%
39	PATRICIA LONDOÑO ROJAS	34	34	100%
40	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	32	32	100%
41	SANDRA MILENA VÁSQUEZ AGRADO	32	32	100%
42	SINDY MARIANA VARGAS GIRALDO	26	26	100%
43	SOFIA CARMONA DUQUE	128	128	100%
44	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	1	1	100%
45	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	31	31	100%
46	VALERIA POSADA ORREGO	3	3	100%
47	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	160	160	100%
48	YOLANDA JAIMES MOJICA	2	2	100%
TOTALES		1.138	1.136	99,82%

8. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Durante el mes de julio, se recibieron un total de trece (13) requerimientos correspondientes a quejas, reclamos y tutelas, encontrándose el 100% en estado.

Nº	RADICADO REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	ASUNTO REQUERIMIENTO	FUNCIONARIO ASIGNADO	RADICADO SALIDA	ASUNTO SALIDA	CALIDAD DE LA RESPUESTA CUMPLE SI/NO
133	CAR2025ER004803	QUEJAS CONTRA DOCENTES	Remisión de Informe Institucional - Situaciones Irregulares Relacionadas con la Acudiente MARIA VICTORIA SALAZAR DAMELINES	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	CAR2025EE007603	RESPUESTA CAR2025ER004803 - CASO MARIA VICTORIA SALAZAR DAMELINES	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 MARIA VICTORIA SALAZAR DAMELINES	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	CAR2025EE007605	RESPUESTA CAR2025ER005040 - CASO MARIA VICTORIA SALAZAR DAMELINES	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	CAR2025EE007383	Queja con radicado interno CAR2025ER005179	SI
144	CAR2025ER005237	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO	CARTA DE INCONFORMIDAD POR MALTRATO	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	CAR2025EE007352	Respuesta a carta de inconformidad	SI
148	CAR2025ER005565	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE INTERVENSION URGENTE POR ACOSO ESCOLAR Y VULNERACION DE DERECHOS	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	CAR2025EE007944	Respuesta CAR2025ER005565 solicitud de intervención.	SI
149	CAR2025ER005947	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	queja colorín colorado	ABIMAEL MARIN MEJIA	CAR2025EE007941	Respuesta	SI
150	CAR2025ER005964	GESTIÓN DE INFORMACIÓN	Pago libranza	KATHERINE DAYANA SANCHEZ GUTIERREZ	CAR2025EE007634	Respuesta Petición.	SI
151	CAR2025ER005965	GESTIÓN DE INFORMACIÓN	CUOTA VENCIDA DEL BANCO BBVA	KATHERINE DAYANA SANCHEZ GUTIERREZ	CAR2025EE007633	Respuesta Petición.	SI
152	CAR2025ER006309	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - FORMACIÓN DOCENTE	Remisión de queja disciplinaria contra el docente Jaime Rodríguez Rojas y solicitud de apertura de indagación preliminar	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2025EE007947	RESPUESTA CAR2025ER006309. QUEJA FORMAL POR PRESUNTA CONDUCTA DISCIPLINARIA DEL DOCENTE JAIME RODRIGUEZ ROJAS- SOLICITUD DE APERTURA DE INDAGACION PRELIMINAR.	SI
153	CAR2025ER006483	QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS	DENUNCIA	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	CAR2025EE008102	Solicitud de información complementaria Radicado CAR2025ER006483	SI
154	CAR2025ER005665	TUTELAS - 2 DÍAS	2025-00240 Admite Tutela	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE007371	RESPUESTA TUTELA	SI
155	CAR2025ER005718	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00112-00	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE007382	RESPUESTA TUTELA	SI
156	CAR2025ER005768	TUTELAS - 2 DÍAS	Fwd: NOTIFICACIÓN Auto 145 Admite Tutela	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE007475	RESPUESTA TUTELA	SI
157	CAR2025ER005811	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICACION ADMISION TUTELA 2025-00110	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE007477	Acuso Recibido	SI
158	CAR2025ER005891	TUTELAS - 3 DÍAS	Oficio 1103 - Admisión de tutela 2025-00505 - Secretaría Educación Municipal Cartago Vs Richard Alexander Restrepo Piedrahíta	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE007630	RESPUESTA TUTELA	SI
159	CAR2025ER006052	TUTELAS - 5 DÍAS	NOTIFICACION SENTENCIA DE TUTELA No. 55	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE007885	CUMPLIMIENTO DE TUTELA	SI
160	CAR2025ER006655	TUTELAS - 2 DÍAS	Oficio 1198 - Admisión de tutela 2025-00556 - Secretaría de Educación Municipal de Cartago Vs Luz Amparo Hernández Caneja	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE008239	RESPUESTA TUTELA	SI

En cuanto a criterios de calidad de respuesta, se evalúan diecisiete (17) respuestas, incluyendo cuatro (4) que habían quedado pendientes en junio, se evidencia que las 17 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 presento 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 siete (7) requerimientos anónimos.

RADICADO REQUERIMIENTO	FECHA CREACIÓN	CIUDADANO	ASUNTO	FECHA VENCIMIENTO	RADICADO SALIDA	OBSERVACIÓN
CAR2025ER005639	03/07/2025 10:27:02	ANÓNIMO	ELCY MARGARITA VALLEJO- SOLICITUD HISTORIAN LABORAL	24/07/2025	CAR2025EE007770	
CAR2025ER005777	08/07/2025 08:32:09	ANONIMO ANONIMO	Traslado de petición anónima por competencia. (2025-EE-193825)	29/07/2025	CAR2025EE007779	
CAR2025ER005793	08/07/2025 14:35:28	ANONIMO ANONIMO	CAR2025ER005777 Traslado de petición anónima por competencia. (2025-EE-193825)	29/07/2025		FINALIZADO POR DOBLE RADICACIÓN
CAR2025ER005856	09/07/2025 16:36:20	ANÓNIMO	DESCUENTOS MES DE JULIO DE 2025- FUNERARIA LA OFRENDA	30/07/2025		FINALIZADO POR SER NOVEDAD
CAR2025ER005984	15/07/2025 16:59:55	ANÓNIMO	CAMBIO DE ENTIDAD RECEPTORA DECLARACIÓN DE BIENES Y RENTAS.	05/08/2025		FINALIZADO POR SER NOVEDAD
CAR2025ER005985	15/07/2025 17:03:54	ANÓNIMO	CAMBIO DE ENTIDAD RECEPTORA DECLARACIÓN DE BIENES Y RENTAS.	05/08/2025		FINALIZADO POR SER NOVEDAD
CAR2025ER006108	21/07/2025 15:14:13	ANÓNIMO	JESUS ENRIQUE BLANDON- SOLICITUD CERTIFICADO DE SALARIOS	12/08/2025		FINALIZADO POR NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA FISICA

11. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

Sugerencias y recomendaciones para una mejor gestión y que ayudarán a tener mayor control de las raditaciones 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.
- 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: Evaristo Morales (Jefe de Oficina de Administración Educativa)
Aprobó: Evaristo Morales (Jefe de Oficina de Administración Educativa)



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

Cartago, 18 de julio de 2025



CAR2025ER005502
CAR2025EE007671

Señor(A)
ANÓNIMO

Asunto: Respuesta a su solicitud

Cordial saludo:

Dando cumplimiento a su solicitud, en el que requiere una certificación o expedición de historial laboral, este Despacho, dentro de sus facultades legales y administrativas, le responde lo siguiente:

Se allega la certificación de tiempo de servicios y es necesario que traiga las estampillas Municipales para poder reclamarlo, las estampillas Departamentales estan bien.

Lo anterior, para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

GIANCARLO UPEGUI RIVAS
Secretaria de Educación Municipal - Cartago
DESPACHO

Archivese en: 190.3.66.1-2025
Proyectó: WILDER STEVEN DIAZ GARCES
Revisó: GIANCARLO UPEGUI RIVAS

Anexos:

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

Cartago, 22 de julio de 2025



CAR2025ER005639
CAR2025EE007770

Señor(A)
ANÓNIMO

Asunto: Respuesta a su solicitud

Cordial saludo:

De la manera mas atenta, esta Secretaría de Educación Municipal de Cartago, le informa que, su solicitud ya ha sido tramitada el día 18 de julio de 2025, bajo el radicado No. CAR2025ER005502.

Lo anterior, para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

GIANCARLO UPEGUI RIVAS
Secretaria de Educación Municipal - Cartago
DESPACHO

Archivase en: 190.3.66.01-2025
Proyectó: WILDER STEVEN DIAZ GARCES
Revisó: GIANCARLO UPEGUI RIVAS

Anexos: RESPUESTA CAR2025ER005502.pdf

Cartago, 22 de julio de 2025



CAR2025ER005777
CAR2025EE007779

Señor(A)
ANONIMO ANONIMO
ANONIMA
Cartago, Valle Del Cauca

Asunto: Respuesta CAR2025ER005777, DENUNCIA presunto acoso sexual en el Instituto Técnico Colombiano ?INTEC? ? Programa de Auxiliar en Salud Oral

Cordial saludo.

La Secretaría de Educación Municipal, a través de la Unidad de Inspección, Vigilancia y Control, deja constancia formal de la recepción de una denuncia anónima en la que se reportan presuntos hechos de acoso sexual ocurridos en el Instituto Técnico Colombiano ?INTEC?, específicamente, por parte de profesionales del programa Técnico Laboral en Auxiliar en Salud Oral.

Conforme a los lineamientos establecidos en la normatividad vigente sobre la prevención, atención e investigación de casos de violencia y acoso sexual en entornos educativos, y en atención al principio de diligencia debida, se informa lo siguiente:

1. Inicio de investigación preliminar

Se ha procedido a la apertura inmediata de una investigación preliminar de carácter reservado con el fin de recopilar información objetiva que permita esclarecer los hechos denunciados.

2. Confidencialidad y protección

Dado que la denuncia ha sido presentada de manera anónima, se garantizará la estricta confidencialidad de la fuente, así como la protección integral de posibles víctimas, evitando cualquier forma de revictimización. Cualquier funcionario que intervenga en este proceso estará sujeto al deber de reserva establecido por la ley.

. Revisión de políticas institucionales

Como parte del proceso, se ha dispuesto una revisión exhaustiva de los protocolos internos del INTEC en materia de prevención, atención y sanción de casos de acoso sexual. Esta revisión evaluará si la institución cuenta con:

- Canales adecuados, accesibles y confidenciales para la recepción de denuncias.
- Procedimientos claros y garantistas de atención inmediata a víctimas.
- Mecanismos efectivos de protección, acompañamiento y no repetición.
- Formación continua a estudiantes, docentes y personal administrativo en prevención de violencia y acoso sexual.

Se requerirá al INTEC la remisión oficial de sus reglamentos internos, protocolos de atención y reportes de actividades de formación en convivencia escolar y prevención del acoso, para efectos de verificación y análisis de cumplimiento normativo.

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

Finalizada la investigación preliminar, se determinará si existen elementos de juicio suficientes para dar apertura formal a un proceso sancionatorio o correctivo conforme a la competencia de esta Secretaría y en articulación con otras entidades del Estado si así se requiere.

5. Canales oficiales

Para efectos de seguimiento, complementación de información o entrega de evidencias adicionales de forma segura y anónima, se encuentra habilitado el canal oficial de la secretaria de educación en atencionalciudadano@semcartago.gov.co, o al correo del Líder de la unida de Inspección Vigilancia y Control de la secretaria de educación de Cartago jpelaez@semcartago.gov.co

La Secretaría de Educación reitera su compromiso institucional con la tolerancia cero frente a cualquier forma de acoso, violencia o vulneración de derechos en contextos educativos. Se actuará con absoluta imparcialidad, rigurosidad técnica y ética institucional para garantizar entornos seguros, libres de violencia, y respetuosos de la dignidad humana.

FIJACIÓN EN CARTELERA Constancia de fijación. Hoy, ____ de julio 2025, siendo las siete de la mañana (7:30 a.m.) se fija la presente comunicación por el termino de cinco (5) días hábiles, con el fin de informar al peticionario el trámite adelantado respecto a su requerimiento.

Constancia de des fijación. El presente oficio permaneció fijado en lugar visible al público de la secretaria de Educación Municipal de Cartago por el término de cinco (5) días hábiles y se desfijo el ____ de julio de 2025, a las cinco y treinta de la tarde (5:30 p.m.).

Atentamente,



GIANCARLO UPEGUI RIVAS
Secretaria de Educación Municipal - Cartago
DESPACHO

Proyectó: JESÚS ADRIAN PELAEZ MARÍN
Revisó: GIANCARLO UPEGUI RIVAS

Anexos: