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

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN Y RADICACIÓN

PERIODO ANALIZADO

Del 1 al 30 de septiembre de 2025

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




 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [2]
		CÓDIGO: MESG-AS-F13
	INFORME EJECUTIVO	VERSIÓN 1

Contenido

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



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

OBJETIVO

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

ALCANCE

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



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

CONTENIDO Y DESARROLLO

1. RANKING SECRETARÍA DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL

El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de estudio fue el No. 4, 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%	99,77%	99,91%	0,00%	0,00%	0,00%
Puesto a Nivel Nacional	4	8	5	1	1	9	7	10	4	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	905
Abierto	0
Finalizado	841
Asignado	60
En trámite	4
Anulado	0

- **Legalizaciones:** Durante el mes de agosto 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	144
Abierto	0
Finalizado	112
Asignado	0
En trámite	3
Rechazado	29

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

Del 1 al 30 de septiembre de 2025, se recibieron 144 (ciento cuarenta y cuatro) solicitudes, las cuales el 77,78% fueron finalizadas, el 20,14% fueron rechazadas y el 2,08% quedaron en trámite.

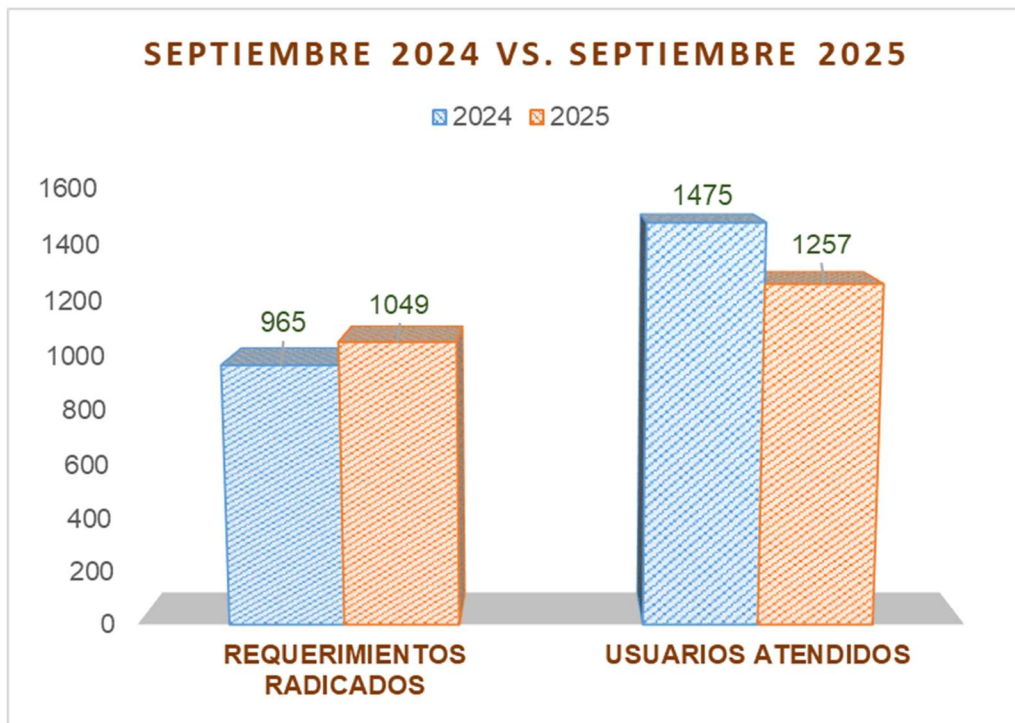
3. RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL

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	1.018	19	54	1.032	54
Septiembre	1.049	22	48	1.257	57
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
TOTAL	10.285	180	515	11.456	574

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

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
2024	965	21	46	1475	67
2025	1049	22	48	1257	57

GRÁFICO COMPARATIVO

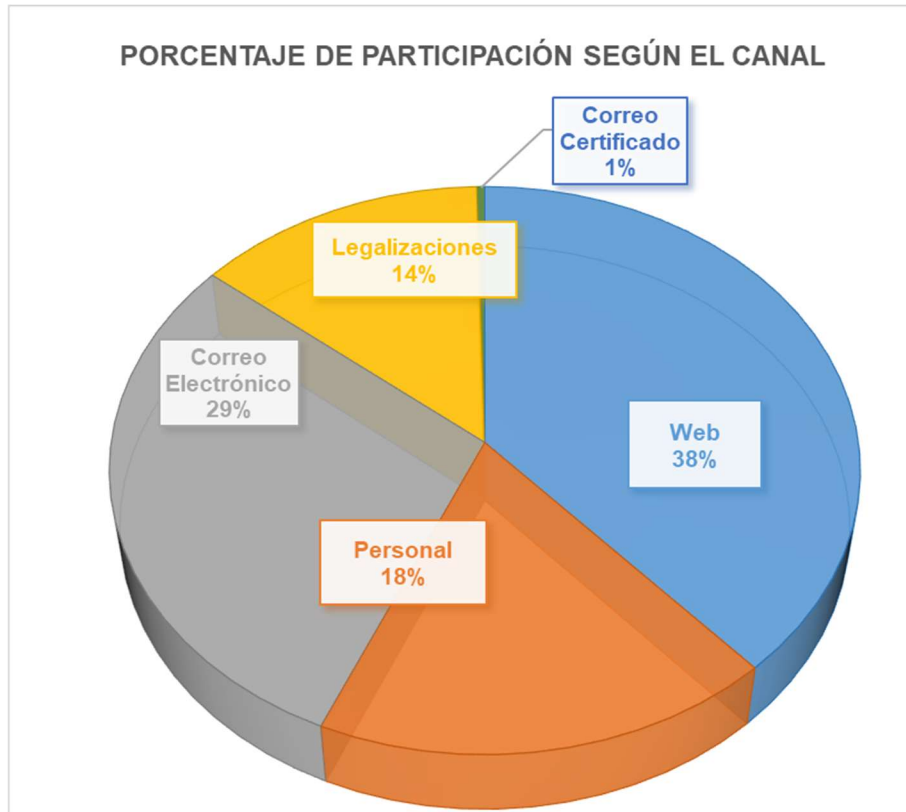


Se evidencia que, entre los meses de comparación, para el año de 2025, se presentó un incremento del 8,70% en el número de requerimientos radicados por los diferentes canales y una disminución del 14,78% en los usuarios atendidos, en comparación con el año anterior.

4. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Número	%
Web	402	38,3%
Personal	191	18,2%
Correo Electrónico	308	29,4%
Legalizaciones	144	13,7%
Correo Certificado	4	0,4%
Total	1049	100%





Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio, fueron el WEB con el 38%, CORREO ELECTRÓNICO con un 29%, PERSONAL con un 18%, MODULO DE LEGALIZACIONES con un 14%.

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.

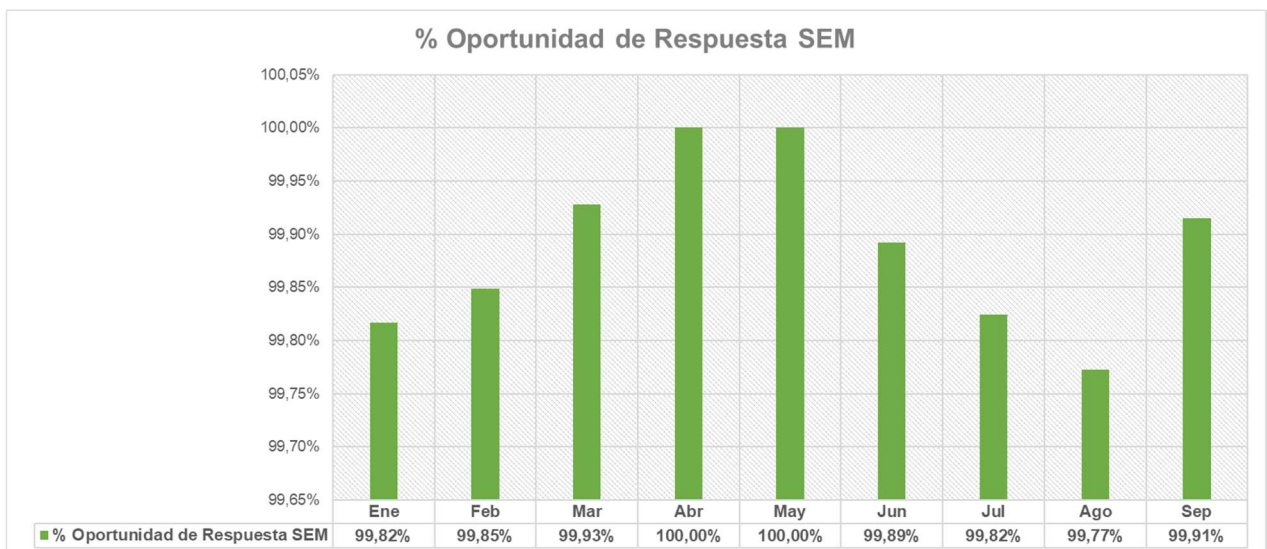
Oportunidad de Respuesta S.E.M. año 2025												
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
% Oportunidad de Respuesta S.E.M	99,82%	99,85%	99,93%	100,00%	100,00%	99,89%	99,82%	99,77%	99,91%	0,00%	0,00%	0,00%

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

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

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

Oportunidad de Respuesta	
Total Requerimientos	1.172
Total Finalizados a tiempo	1.171
Requerimientos vencidos	1
% Oportunidad de Respuesta	99,91%



Para tener en cuenta:

El no cumplimiento de los requisitos:

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

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



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

- OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA MES DE ESTUDIO.

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

Nº	DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	36	36	100,00%
2	DESPACHO	36	36	100,00%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	24	21	87,50%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	18	18	100,00%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	109	109	100,00%
6	GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	4	4	100,00%
7	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	23	23	100,00%
8	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	45	45	100,00%
9	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	119	119	100,00%
10	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	2	2	100,00%
11	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	7	7	100,00%
12	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	787	787	100,00%
13	GESTIÓN FINANCIERA	39	39	100,00%
14	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	63	63	100,00%
15	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	1	1	100,00%
16	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	6	6	100,00%
TOTALES		1319	1316	99,77%

5. SEGUIMIENTO POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Identificación de tutelas por mes

En revisión del reporte de los requerimientos radicados durante el mes de estudio, se identificaron ocho (8) acciones de tutela y/o incidentes.

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

Se evidenció que el 100% se encuentran finalizadas oportunamente.

Identificación de quejas, reclamos y denuncias por mes

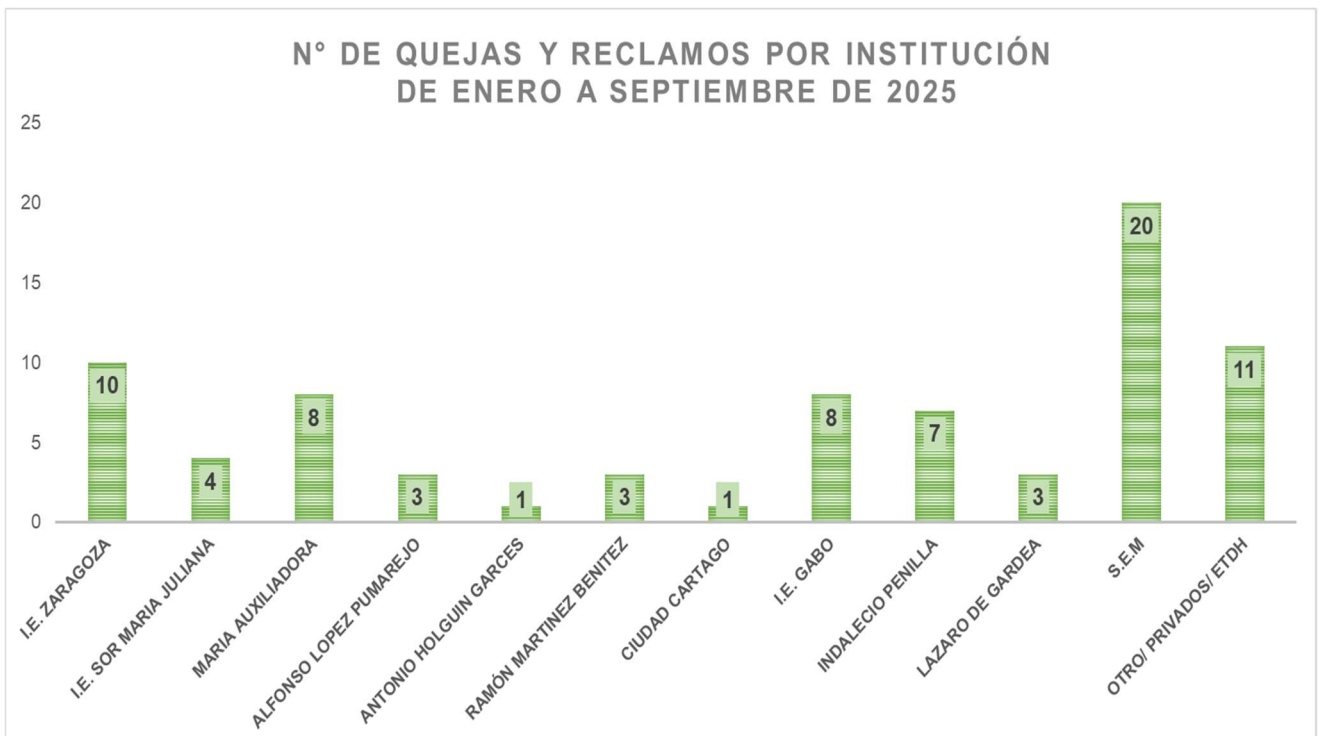
QUEJAS Y RECLAMOS	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Radicados		4	14	8	8	11	16	6	5	7	0	0

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

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

Para el mes de estudio, en el Sistema de Atención al Ciudadano, se radicaron siete (7) quejas, cuatro (4) clasificadas como quejas contra docentes o directivos docentes, una (1) reclamación ante la Secretaría de Educación, una (1) denuncia contra un docente y una (1) quejas sobre negación de cupo o derecho a la educación.

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



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

QUEJAS Y RECLAMOS	I.E. ZARAGOZA	I.E. SOR MARIA JULIANA	MARIA AUXILIADORA	ALFONSO LOPEZ PUMAREJO	ANTONIO HOLGUIN GARCES	RAMÓN MARTINEZ BENTEZ	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			
Convivencia estudiantes/ docentes									2			
Negación de cupo/derecho a la educación				1		1		2				2
Necesidades especiales		1							1			
Alimentación Escolar PAE												1
Quejas contra Docentes y Directivos Docentes	4	3	7	1	1	2		4	2	2		2
Riesgos Infraestructura/accidentalidad	2											
Trámites							1					
Denuncias/Costos educativos			1							1		4
Reclamos de trámites de secretaría de educación											20	
TOTAL	10	4	8	3	1	3	1	8	7	3	20	11

6. REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIO

Requerimientos radicados por funcionario y oportunidad de respuesta

Para el mes de estudio se evidencia un (1) 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
CAR2025ER007213	12/08/2025	SECRETARÍA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA	03/09/2025	04/09/2025	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO

El jueves 4 de septiembre de 2025, se hizo reporte formal de la inaccesibilidad presentada en el Sistema de Atención al Ciudadano SACv2, donde las intermitencias iniciaron a las 9:40 am y posteriormente la indisponibilidad total a las 2:30 pm.

Nº	FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ABIMAEI MARIN MEJIA	28	28	100,00%
2	ADRIANA LUCIA SEPULVEDA QUINTERO	25	25	100,00%
3	ANGELA MARIA RENDÓN MARÍN	18	18	100,00%
4	ANGELICA PIEDRA BETANCOURT	7	7	100,00%
5	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	16	16	100,00%
6	BLANCA LIBIA PARRA	1	1	100,00%
7	CAROLINA BETANCOURT CORTES	2	2	100,00%
8	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	61	61	100,00%
9	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	10	10	100,00%
10	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	9	9	100,00%
11	EVARISTO MORALES CABRERA	40	40	100,00%
12	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	4	4	100,00%
13	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	3	3	100,00%
14	GLORIA ELSY TORO DUQUE	2	2	100,00%
15	GLORIA INÉS ARISTIZABAL GONZALEZ	6	6	100,00%
16	GLORIA MARTINA JARAMILLO GARCIA	7	7	100,00%
17	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	14	14	100,00%
18	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARÍN	138	138	100,00%
19	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	15	15	100,00%
20	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	27	27	100,00%
21	JUAN MANUEL ALZATE TRUJILLO	5	5	100,00%
22	JULIAN ALBERTO GALLEGU DIAZ	27	27	100,00%
23	KATHERINE DAYANA SANCHEZ GUTIERREZ	99	99	100,00%
24	LEONARDO LONDOÑO DUQUE	7	7	100,00%
25	LEYDI VANESSA QUINTERO CARDONA	1	1	100,00%
26	LINA MARIA GIRALDO OSPINA	1	1	100,00%
27	LINA MARÍA VÉLEZ MEJÍA	66	66	100,00%
28	LIZETH JOHANNA SUAREZ MORENO	3	3	100,00%
29	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	1	1	100,00%
30	LUZ STELLA LÓPEZ	7	7	100,00%
31	MARCELA VARGAS GÓMEZ	8	8	100,00%
32	MARIA ELENA ISAZA OSORIO	61	61	100,00%
33	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	17	17	100,00%
34	MELISSA ANDREA CARMONA RUIZ	41	41	100,00%
35	MIRYAM RUIZ HURTADO	19	19	100,00%
36	MONICA ALEJANDRA RAMIREZ ANGULO	5	5	100,00%
37	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	130	129	99,23%
38	PABLO CESAR TORO DUQUE	10	10	100,00%
39	PATRICIA LONDOÑO ROJAS	59	59	100,00%
40	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	10	10	100,00%
41	SANDRA MILENA VÁSQUEZ AGRADO	34	34	100,00%
42	SINDY MARIANA VARGAS GIRALDO	12	12	100,00%
43	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	20	20	100,00%
44	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	93	93	100,00%
45	YOLANDA JAIMES MOJICA	3	3	100,00%
TOTALES		1.172	1.171	99,91%

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

7. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Durante el mes de agosto, se recibieron un total de quince (15) 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
171	CAR2025ER007967	RESPUESTAS A SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Denuncia disciplinaria contra docente por presunta vulneración de derechos de menor de edad	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2025EE010072	RESPUESTA CAR2025ER007967. DENUNCIA DISCIPLINARIA CONTRA DOCENTE POR PRESUNTA VULNERACIÓN DE DERECHOS DE MENOR DE EDAD.	SI
172	CAR2025ER008110	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIFICULTAD PARA GRADO	SOLICITUD POR NEGACIÓN DE CUPO PARA ESTUDIANTE	ABIMAEI MARIN MEJIA	CAR2025EE009764	Respuesta	SI
173	CAR2025ER008296	GESTIÓN DE INFORMACIÓN	RECLAMO DE NO DAR RESPUESTA A LA SOLICITUD DE POSTULACION DE COORDINADOR	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	CAR2025EE009945	RESPUESTA CAR2025ER008296	SI
174	CAR2025ER008414	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	QUEJA CONTRA DOCENTES INSTITUCION EDUCATIVA GABO	ABIMAEI MARIN MEJIA	CAR2025EE010859	Respuesta	SI
175	CAR2025ER008420	QUEJAS CONTRA DOCENTES	QUEJA DISCIPLINARIA CONTRA LA DOCENTE OFICIAL LISETH DAYANA NOREÑA GIRALDO Y EL CONCEJAL MAURICIO MOLINA ARANGO	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2025EE010459	RESPUESTA CAR2025ER008420. QUEJA DISCIPLINARIA CONTRA EL CONCEJAL MAURICIO MOLINA ARANGO Y LA DOCENTE OFICIAL LISETH DAYANA NOREÑA GIRALDO.	SI
176	CAR2025ER008430	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - CENTROS DE PRÁCTICA	ADOCTRINAMIENTO EN LAS AULAS	ABIMAEI MARIN MEJIA	CAR2025EE010864	Respuesta	SI
177	CAR2025ER008602	QUEJAS CONTRA DOCENTES	QUEJA DE TRATO RECIBIDO POR LA DOCENTE GLORIA INES QUINTERO FAJARDO	ABIMAEI MARIN MEJIA	CAR2025EE010866	Respuesta	SI
178	CAR2025ER007932	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00186-00 - ESMITH ETEINER OSORIO ESPINOSA	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE009813	RESPUESTA TUTELA	SI
179	CAR2025ER007959	TUTELAS - 1 DÍA	2025-00250 Concede Impugnación - REFERENCIA: INCIDENTE DE DESACATO ACCIONANTE: JORGE HOMERO TORRES CRUZ INCIDENTADO: SECRETARIA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE009448	RESPUESTA INCIDENTE	SI
180	CAR2025ER008037	NOTIFICACION FALLO JUDICIAL	2024-00294 NOTIFICACION Y TRASLADO SUSPENSION INCIDENTE DE DESACATO -	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE010591	RESPUESTA INCIDENTE	SI
181	CAR2025ER008201	NOTIFICACION FALLO JUDICIAL	REQUERIMIENTO PREVIO-761474003002 2025 00581 00	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE010074	RESPUESTA INCIDENTE	SI
182	CAR2025ER008205	TUTELAS - 5 DÍAS	Apertura Incidente Desacato - Acción de Tutela 2025-00261	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE010078	APERTURA DE INCIDENTE	SI
183	CAR2025ER008285	TUTELAS - 1 DÍA	Notificación admisión tutela 2025-00403 - GUSTAVO ADOLFO LIBEROS GAMACHO	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE010010	RESPUESTA TUTELA	SI
184	CAR2025ER008508	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00169-00 - EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA - PRESIDENTE SINSEPUOL	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE010600	RESPUESTA TUTELA	SI
185	CAR2025ER008588	TUTELAS - 2 DÍAS	AUTO APERTURA INCIDENTE - CLAUDIA GONZALEZ ECHEVERRY	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE010681	RESPUESTA APERTURA INCIDENTE	SI

En cuanto a criterios de calidad de respuesta, se evalúan quince (15) respuestas, se evidencia que el 100% tienen una respuesta clara, congruente y de fondo.

8. 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

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

alcalde y a la Dirección TIC, el restablecimiento de este servicio, sin embargo, aún no se ha solucionado el problema, por lo cual cada mes se informa al comité directivo sobre esta situación en los informes mensuales del área.

PLATAFORMA S.A.C: Durante el mes de estudio, se presentó intermitencia en el acceso y operación de la plataforma SACv2 los días 4, 9, 17 y 18 de septiembre, por lo que fue necesario modificar el proceso de radicación automatizada de requerimientos en la plataforma SACv2, una vez restablecida, se procedió al registro.

9. 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	OBSERVACIÓN
CAR2025ER008297	17/09/2025 12:19:42	ANÓNIMO	RADICACION DE DOCUMENTOS	08/10/2025	18/09/2025	FINALIZADO POR COMENTARIO	Se presenta un radicado anonimo sin adjuntos ni solicitud especifica.


10. 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.
- 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 PQRSD, para atender así los requerimientos en cuanto a calidad, oportunidad y coherencia.

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

- 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)



REQUERIMIENTO

CIUDADANO	ANÓNIMO	No. IDENTIFICACIÓN	0
TIPO DE REQUERIMIENTO	PETICIÓN	CANAL	WEB
RADICADO	CAR2025ER008297	No. FOLIOS	0
FECHA CREACIÓN	17/09/2025 12:19:42	ESTADO	FINALIZADO
FECHA FINALIZADO	18/09/2025 17:39:28		

ASUNTO RADICACION DE DOCUMENTOS

CONTENIDO

DIPLOMA, ACTA DE GRADO Y NOTAS

¿RADICAR EN OTRA ENTIDAD?



▴ DESTINO

DEPENDENCIA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	FUNCIONARIO	ADRIANA LUCIA SEPULVEDA QUINTERO
TIPO DOCUMENTAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	EJE TEMÁTICO	RESPUESTAS A SOLICITUD DE INFORMACIÓN - NO RR

PLAZO	15 DÍAS HÁBILES - (TIPO DOCUMENTAL)	FECHA VENCIMIENTO	08/10/2025
-------	-------------------------------------	-------------------	-------------------

CON COPIA A:

▶ ANEXOS

▴ DOCUMENTOS ADJUNTOS

No hay registros para mostrar

CORRESPONDENCIA EXTERNA RELACIONADA

No hay registros para mostrar

CORRESPONDENCIA INTERNA RELACIONADA

No hay registros para mostrar

▴ NOVEDADES

FECHA CREACIÓN	USUARIO	ESTADO	NOVEDAD	COMENTARIO	TIPO
17/09/2025 12:19:42	ANONIMO	ABIERTO	EL REQUERIMIENTO SE CREÓ CON EL NÚMERO DE RADICADO CAR2025ER008297		VISIBLE CIUDADANO
18/09/2025 14:18:35	asepulveda	ASIGNADO	EL REQUERIMIENTO FUE ASIGNADO AL FUNCIONARIO ADRIANA LUCIA SEPULVEDA QUINTERO		VISIBLE CIUDADANO
18/09/2025 17:39:28	asepulveda	EN TRAMITE	COMENTARIO FUNCIONARIO	Se da por finalizado el presente requerimiento, ya que, al revisar el radicado, se identificó que fue presentado de forma anónima y sin anexar documentación de soporte. Por lo anterior, solicitamos muy amablemente que vuelva a cargar su requerimiento, esta vez incluyendo los respectivos datos de identificación y los anexos necesarios para su adecuada atención. Agradecemos su comprensión	VISIBLE CIUDADANO
18/09/2025 17:39:28	asepulveda	FINALIZADO	EL REQUERIMIENTO FUE FINALIZADO.		VISIBLE CIUDADANO