

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

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN Y RADICACIÓN

PERIODO ANALIZADO

Del 1 al 31 de marzo de 2024

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

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [2] CODIGO: MESG-AS-F13
	INFORME EJECUTIVO	VERSION 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.....	13
8. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS.....	15
9. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.....	16
10. PUBLICACIÓN DE RESPUESTAS A PQRS ANÓNIMAS.....	16
11. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.....	16

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [3]
	INFORME EJECUTIVO	CODIGO: MESG-AS-F13 VERSION 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]
		CODIGO: MESG-AS-F13
	INFORME EJECUTIVO	VERSION 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.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5]
	INFORME EJECUTIVO	CODIGO: MESG-AS-F13 VERSION 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. 2, este reporte el Ministerio de Educación lo publica en la plataforma SAC.

RANKING AÑO 2024												
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
% Oportunidad de respuesta SEM	100,00%	99,56%	99,91%									
Puesto a Nivel Nacional	1	14	2									

2. RESUMEN DE RADICACIÓN MES

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

Total de Requerimientos	786
Abierto	0
Finalizado	699
Asignado	87
En trámite	0
Anulado	0

- **Legalizaciones:** Durante el mes de marzo de 2024 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	131
Abierto	0
Finalizado	95
Asignado	3
En trámite	1
Rechazado	32

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

Del 1 al 31 de marzo de 2024, se recibieron 131 (ciento treinta y uno) solicitudes, las cuales el 72,52% fueron finalizadas, 24,43% rechazadas, el 0,76% estaba en trámite y 2,29% quedaron en estado asignado.

3. RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL

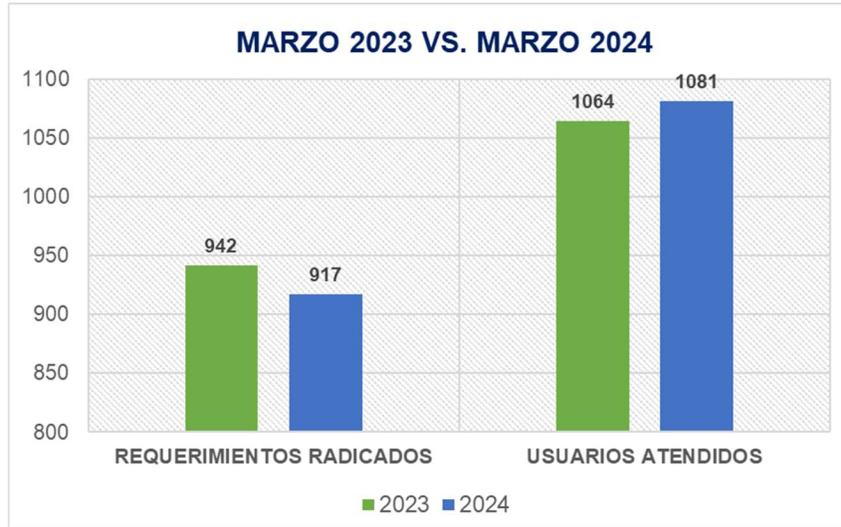
AÑO 2024					
MES	Nº REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS POR DÍA
Enero	1.147	21	55	1.218	58
Febrero	1.295	21	62	1.378	66
Marzo	917	18	51	1.081	60
Abril					
Mayo					
Junio					
Julio					
Agosto					
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
TOTAL	3.359	60	167	3.677	184

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

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
2023	942	22	43	1064	48
2024	917	18	51	1081	60

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [7]
		CODIGO: MESG-AS-F13
	INFORME EJECUTIVO	VERSION 1

GRÁFICO COMPARATIVO

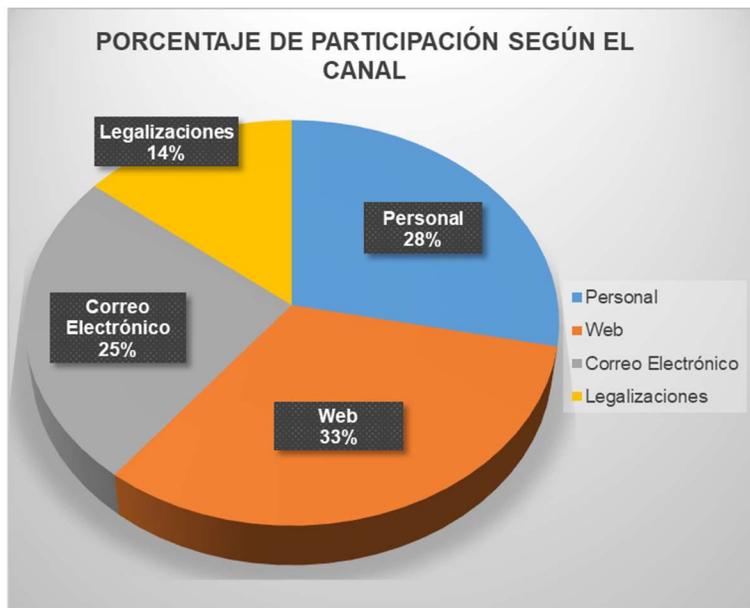


Se evidencia que, entre los meses de comparación, para el año de 2024, se presentó un leve descenso en el número de requerimientos radicados por los diferentes canales, pero un incremento en los usuarios atendidos, en comparación con el año anterior.

4. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Número	%
Personal	259	28,2%
Web	297	32,4%
Correo Electrónico	230	25,1%
Legalizaciones	131	14,3%
Correo Certificado	0	0,0%
Telefónico	0	0,0%
Total	917	100%

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [8]
		CODIGO: MESG-AS-F13
	INFORME EJECUTIVO	VERSION 1



Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio, fueron el PERSONAL con un 28% y CORREO ELECTRÓNICO con un 25%, WEB con el 33% y MODULO DE LEGALIZACIONES con un 14%.

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 2024												
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
% Oportunidad de Respuesta S.E.M.	100,00%	99,56%	99,91%									

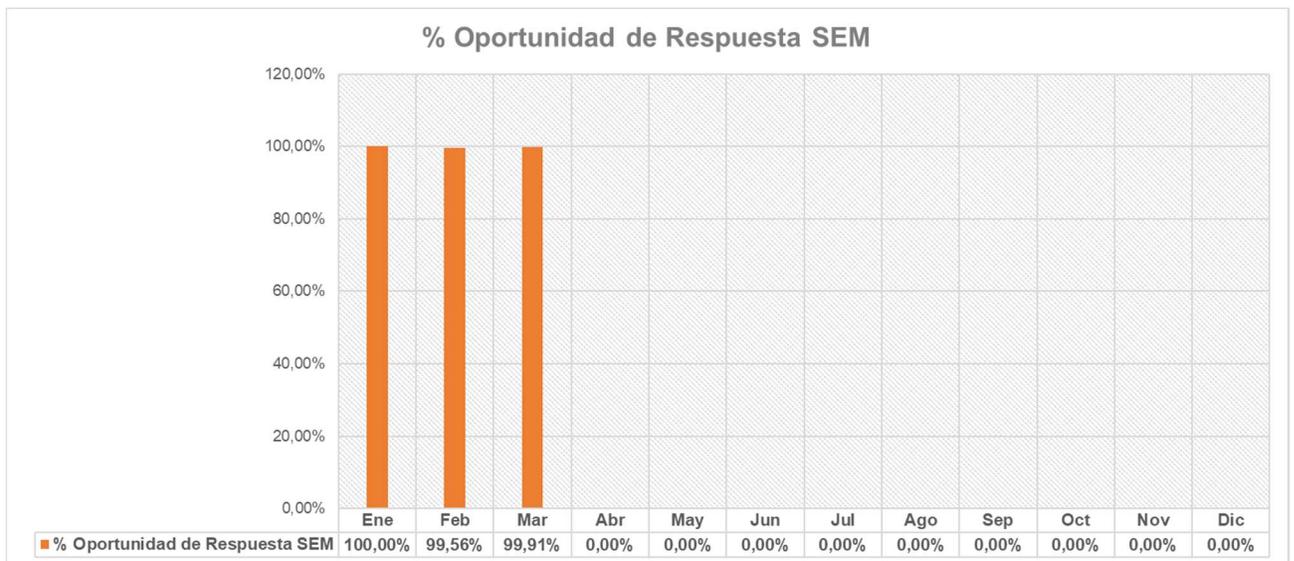
A continuación, se describe la fórmula aplicada por el MEN para arrojar los resultados del indicador del área de Atención al Ciudadano.

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

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

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [9] CODIGO: MESG-AS-F13
	INFORME EJECUTIVO	VERSION 1

Oportunidad de Respuesta	
Total Requerimientos	1.124
Total Finalizados a tiempo	1.123
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.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [10]
		CODIGO: MESG-AS-F13
	INFORME EJECUTIVO	VERSION 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	31	31	100,00%
2	DESPACHO	44	44	100,00%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	23	23	100,00%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	27	27	100,00%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	121	121	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	41	41	100,00%
8	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	71	71	100,00%
9	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	246	246	100,00%
10	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	13	13	100,00%
11	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	2	2	100,00%
12	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	440	440	100,00%
13	GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	1	100,00%
14	GESTIÓN FINANCIERA	20	20	100,00%
15	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	32	32	100,00%
16	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	1	1	100,00%
17	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	9	8	88,89%
TOTALES		1124	1123	99,91%

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [11]
	INFORME EJECUTIVO	CODIGO: MESG-AS-F13 VERSION 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 once (11) tutelas.

TUTELAS	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Radicados		15	2	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Se evidenció las once (11) se encuentran finalizadas oportunamente.

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

Identificación de quejas, reclamos y denuncias por mes

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

Para el mes de estudio, la radicación correspondiente a quejas, reclamos y/o denuncias fue de cuatro (4) requerimientos, se encontró que tres (3) de ellos se encuentran finalizados y uno (1) sin finalizar, con fecha de vencimiento del 18 de abril.

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

Para el mes de estudio se radicaron cuatro (4) quejas, reclamos y/o denuncias en la Secretaría de Educación relacionadas con los siguientes asuntos: una (1) relacionada con presunta vulneración de derecho a la educación, un (1) reclamo por trámite ante la Secretaría de Educación y dos (2) quejas contra docentes.

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	I.E. ACADEMICO	ALFONSO LOPEZ PUMAREJO	CIUDAD CARTAGO	S.E.M	OTRO/ PRIVADOS/ ETDH
Cobros injustificados				1			
Negación de cupo/derecho a la educación				1			
Necesidades especiales		1					
Alimentación Escolar PAE							
Quejas contra Docentes y Directivos Docentes	1	1					
Riesgos infraestructura/accidentalidad					1		1
Trámites							1
Contaminación			1				
Denuncias/Costos educativos							2
Reclamos de trámites de secretaria de educación						1	
TOTAL	1	2	1	2	1	1	4

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [13] CODIGO: MESG-AS-F13
	INFORME EJECUTIVO	VERSION 1



7. REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIO

Requerimientos radicados por funcionario y oportunidad de respuesta

Para el mes de estudio se evidencia uno (1) requerimientos finalizados fuera de tiempo, lo cual incide en el posicionamiento en el Ranking Nacional en cuanto a la oportunidad de respuesta.

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

Nº	FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)	OBSERVACIONES
1	ABIMAEI MARIN MEJIA	4	4	100%	
2	ANGELICA PIEDRA BETANCOURT	2	2	100%	
3	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	3	3	100%	
4	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	24	24	100%	
5	BLANCA LIBIA PARRA	5	5	100%	
6	CAROLINA BETANCOURT CORTES	4	4	100%	
7	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	25	25	100%	
8	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	9	9	100%	
9	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	8	8	100%	
10	EVARISTO MORALES CABRERA	15	15	100%	
11	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	4	4	100%	
12	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	3	3	100%	
13	GIANCARLO UPEGUI RIVAS	23	23	100%	
14	GLORIA ELSY TORO DUQUE	85	85	100%	
15	GLORIA MARTINA JARAMILLO GARCIA	8	7	88%	Requerimiento "100 ACCIONES POR MÁS PROGRESO Y MEJOR FUTURO" según CAR2024ER001970 - Finalizado un día después del vencimiento.
16	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	7	7	100%	
17	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	93	93	100%	
18	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARIN	9	9	100%	
19	JORGE ELIECER TRUJILLO GRANADA	11	11	100%	
20	JORGE IGNACIO OSPINA RIOS	10	10	100%	
21	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	14	14	100%	
22	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	34	34	100%	
23	JUAN MANUEL ALZATE TRUJILLO	2	2	100%	
24	JULIAN ALBERTO GALLEGO DIAZ	13	13	100%	
25	KATHERINE DAYANA SANCHEZ GUTIERREZ	227	227	100%	
26	LEONARDO LONDOÑO DUQUE	15	15	100%	
27	LEYDI VANESSA QUINTERO CARDONA	1	1	100%	
28	LINA MARÍA VÉLEZ MEJÍA	19	19	100%	
29	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	2	2	100%	
30	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	17	17	100%	
31	LUZ STELLA LÓPEZ	5	5	100%	
32	MARCELA VARGAS GÓMEZ	21	21	100%	
33	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	10	10	100%	
34	MIGUEL ANGEL GONZALEZ PORRAS	1	1	100%	
35	MIRYAM RUIZ HURTADO	8	8	100%	
36	PABLO CESAR TORO DUQUE	43	43	100%	
37	PATRICIA LONDOÑO ROJAS	67	67	100%	
38	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	31	31	100%	
39	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	22	22	100%	
40	SINDY MARIANA VARGAS GIRALDO	94	94	100%	
41	SOFIA CARMONA DUQUE	1	1	100%	
42	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	10	10	100%	
43	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	13	13	100%	
44	VALERIA POSADA ORREGO	13	13	100%	
45	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	88	88	100%	
46	YOLANDA JAIMES MOJICA	1	1	100%	
TOTALES		1.124	1.123	99,91%	

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

Detalle de vencidos

RADICADO	FECHA CREACIÓN	CIUDADANO	ASUNTO	FECHA VENCIMIENTO	PLAZO / FECHA FINALIZADO	ESTADO FINALIZADO
CAR2024ER001970	29/02/2024	COORDINACIÓN DE COMUNICACIONES Y PRENSA	100 ACCIONES POR MÁS PROGRESO Y MEJOR FUTURO	14/03/2024	15/03/2024	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO

8. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Durante el mes de febrero, se recibieron un total de quince (15) requerimientos correspondientes a quejas, reclamos, denuncias y tutelas, encontrándose cinco (14) de ellos en estado finalizado y uno (1) en estado asignado.

N°	RADICADO REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	ASUNTO REQUERIMIENTO	FUNCIONARIO ASIGNADO	RADICADO SALIDA	ASUNTO SALIDA	CALIDAD DE LA RESPUESTA CUMPLE SI/NO
24	CAR2024ER001703	NECESIDADES DE RECURSOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVAS	Obras de infraestructura IE Ciudad de Cartago y otros.	JORGE IGNACIO OSPINA RIOS	ASIGNADO	Respuesta Obras de infraestructura IE Ciudad de Cartago y otros.	SI
26	CAR2024ER002118	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIFICULTAD PARA GRADO	QUEJA CONTRA INSTITUCION EDUCATIVA ALFONSO LOPEZ PUMAREJO	JESUS ADRIAN PELAEZ MARIN			ASIGNADO
27	CAR2024ER002202	RECLAMOS DE TRÁMITES DE SECRETARIAS DE EDUCACIÓN	Queja por cobro de intereses de mora por crédito de libranza BBVA	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	CAR2024EE003020	RESPUESTA A SOLICITUD.	SI
28	CAR2024ER002246	QUEJAS CONTRA DOCENTES	DERECHO DE PETICION	ABIMAEI MARIN MEJIA	CAR2024EE003126	Respuesta	SI
29	CAR2024ER002356	QUEJAS CONTRA DOCENTES	Solicito respetuosamente una reunión con el Coordinador de la Sede Sor Maria Anastasia y con la docente de las áreas de tecnología y educación física	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	CAR2024EE002537	Queja	SI
30	CAR2024ER002286	TUTELAS - 1 DÍA	2024-00070 NOTIFICACIÓN Y TRASLADO ACCIÓN DE TUTELA NICOLAS ESPINOSA MENENDEZ	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2024EE002476	CONTESTACION ACCION DE TUTELA 2024-00070	SI
31	CAR2024ER002364	TUTELAS - 3 DÍAS	Oficio 294 - Admisión de Tutela 2024-00161 - Jhon Jaime Cardona Carías Vs Secretaria de Educación Municipal y Otros	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2024EE002688	CONTESTACION ACCION DE TUTELA	SI
32	CAR2024ER002365	TUTELAS - 3 DÍAS	Oficio 293 - Admisión de Tutela 2024-00160 - Wilmar Hernán Álvarez Grajales Vs Institución Educativa Académico	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	CAR2024EE002532	Contestación Tutela: Radicación N° 76-147-40-88-001-2024-00160-00.	SI
33	CAR2024ER002418	TUTELAS - 1 DÍA	REQUERIMIENTO TUTELA 76001 3107 006 2024 000010	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2024EE002627	CONTESTACION ACCION DE TUTELA 0062024000010	SI
34	CAR2024ER002460	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICACIÓN ADMISIÓN ACCIÓN DE TUTELA. RADICADO No. 2024-00152-00	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	CAR2024EE002644	CONTESTACION ACCION DE TUTELA 20240018200	SI
35	CAR2024ER002525	TUTELAS - 3 DÍAS	Oficio 306 - Admisión de Tutela 2024-00175 - Maria Alicha Leuda Mosquera Vs Secretaria de Educación Municipal Cartago y Otros	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	CAR2024EE002863	respuesta a Tutela Radicación 76-147-40-88-001-2024-00175-00	SI
36	CAR2024ER002570	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICACIÓN ADMISIÓN ACCIÓN DE TUTELA. RADICADO No. 2024-00196-00	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2024EE002861	CONTESTACION ACCION DE TUTELA 003-2024-00196	SI
37	CAR2024ER002668	TUTELAS - 3 DÍAS	Oficio 334 - Apertura Incidente de Desacato 2024-00046 - Jesus Maria Ramirez Heredia Vs Secretaria de Educación Municipal Cartago	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2024EE003068	Respuesta Incidente por Desacato 2024-0046	SI
38	CAR2024ER002721	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2024-00071-00	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2024EE003122	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, 001-2024-00071-00	SI
39	CAR2024ER002729	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICACIÓN ADMISIÓN ACCIÓN DE TUTELA. RADICADO No. 2024-00212-00	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	CAR2024EE003065	CONTESTACION ACCION DE TUTELA RADICACIÓN No. 761474003003-2024-00212-00.	SI
40	CAR2024ER002754	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2024-00045-00	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2024EE003124	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, 005-2024-00045-00	SI

En cuanto a criterios de calidad de respuesta, se evalúan quince (15) respuestas, teniendo en cuenta que del mes de febrero venía un requerimiento en estado asignado, se evidencia que quince (15) tienen una respuesta clara, congruente y de fondo.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [16] CODIGO: MESG-AS-F13
	INFORME EJECUTIVO	VERSION 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 más de tres 3 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, se presentó intermitencia en el acceso y operación de la plataforma SACv2 en los días 11, 19 y 20 lo cual implicó modificación en el proceso de radicación automatizada de requerimientos en la plataforma SACv2, debiendo generar recibidos con sello físico, que posteriormente se digitalizaron y registraron en el sistema de información

10. PUBLICACIÓN DE RESPUESTAS A PQRSD ANÓNIMAS

Para el periodo de referencia se presentaron dos (2) requerimientos anónimos con respuesta en el mes de marzo que se anexan al final de este informe.

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.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [17] CODIGO: MESG-AS-F13
	INFORME EJECUTIVO	VERSION 1

- 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: Paula Andrea Giraldo (Asesora de Oficina de Administración Educativa)
Aprobó: Evaristo Morales (Jefe de Oficina de Administración Educativa)

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

Cartago, 01 de marzo de 2024

Señor(A)
ANÓNIMO



CAR2024ER001851
CAR2024EE002065

Asunto: Respuesta a CAR2024ER001851 - anónimo.

Cordial saludo:

En atención a su comunicación anónima, le informamos, para comodidad de los ciudadanos el Trámite de legalización de documentos de Prescolar, Básica, Media y Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano, se puede hacer 100% virtual, a través de la plataforma SACv2, pero ingresando al modulo de Legalizaciones y no a través una radicación ordinaria, debido a que no proporcionó datos personales; le indicamos, el paso a paso, que incluye, la forma de adquirir las estampillas, para que su solicitud sea atendida en debida forma.

1. Por favor ingrese al siguiente enlace:

http://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=19

2. Ingrese con su usuario y contraseña, en caso de no contar con estos datos debe registrarse.

3. Registre su trámite ingresando al modulo de Legalización / Solicitar Legalización.

4. Registre la información y adjunte el documento en formato PDF, el cual no deberá superar los 5 megas.

5. Verifique que la información digitada este correcta y luego de clic en el botón Adjuntar/Guardar.

6. Por cada documento (certificado, acta, diploma, etc.) a legalizar es necesario adquirir un paquete de estampillas, estas se deben digitalizar en un solo PDF y adjuntarlas en área SOPORTE DE PAGO:

- Las estampillas municipales, pro-cultura por \$ 4.707.00, la puede adquirir presencialmente en la ventanilla de la Dirección de Tesorería en el CAM (Calle 8 N° 6-52) y pagar en caja o solicitarlas al correo electrónico tesoreria@cartago.gov.co y hacer el pago en cualquier banco con convenio.
- Las estampillas departamentales, pro-hospitales y pro-salud por \$ 10.400.00, las puede adquirir presencialmente en la ventanilla de Rentas Departamentales del CAD, (Calle 11 Carrera 6 Esquina), o a través de la Web <https://sar.valledelcauca.gov.co/> siguiendo las instrucciones que emite la plataforma SAR.

7. El trámite, tiene una duración de 15 días hábiles y no requiere de intermediarios.

8. Debe estar pendiente de su correo electrónico registrado en el trámite, donde le llegara información del proceso de su legalización.

9. Para descargar la información, lo podrá realizar directamente desde el correo electrónico donde encontrará un certificado en formato PDF o ingresando con su usuario y contraseña en el modulo de Legalización / Legalizaciones Radicadas.

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

Cualquier inquietud sobre el trámite de Legalización, con gusto la atenderemos en el siguiente correo electrónico atencionalciudadano@semcartago.gov.co o atención presencial de lunes a viernes de 8:00 a 11:30 am a 2:00 a 5:30 pm.

Atentamente,



GIANCARLO UPEGUI RIVAS
Secretario de Educación Municipal - Cartago
DESPACHO

Archivase en; 190.3.66.01-2023
Proyectó: ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY
Revisó: EVARISTO MORALES CABRERA
PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ

Anexos:

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

Cartago, 01 de marzo de 2024

Señor(A)
ANÓNIMO



CAR2024ER001871
CAR2024EE002064

Asunto: Respuesta a solicitud de Refrendación de documentos de estudio.

Apreciado(a) ciudadano(a):

Reciba un cordial saludo, atentamente, le informamos, que al verificar su solicitud en el Sistema de Atención al Ciudadano- SAC2, para Legalizar o Refrendar los documentos de estudio, se requiere unas condiciones mínimas de calidad de la imagen, no obstante, al observar la imagen digitalizada de su documento, se encuentra ilegible y ante la imposibilidad de verificar la información del documento se debe proceder con el cierre de esta solicitud.

La invitamos a realizar una nueva solicitud, registrando y/o adjuntando la información requerida de acuerdo con los requisitos mínimos, términos y condiciones del trámite, con el fin de poder realizar el proceso de legalización de sus documentos de Educación, para lo cual, deberá proveer los datos personales del estudiante y un correo electrónico de consulta permanente.

Puede consultar los requisitos del trámite en el siguiente enlace https://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/Ciu_TramitesCategorias_Busqueda/ haciendo clic en "SOLICITUD DE REFRENDACIÓN DE CERTIFICADOS INSTITUCIONES EDUCATIVAS".

Atentamente,

GIANCARLO UPEGUI RIVAS
Secretario de Educación Municipal - Cartago
DESPACHO

Archívese en: 190.3.66.01-2023
Proyectó: ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY
Revisó: EVARISTO MORALES CABRERA
PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ

Anexos: CIRCULAR 025 - Socialización de los cambios en el trámite de refrendaciones, ante la Secretaría de Educación Municipal de Cartago, para los docume.pdf

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


ALCALDE
MÁS PROGRESO. MEJOR FUTURO