

 ALCALDÍA DE CARTAGO	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 octubre de 2024

**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.....	13
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>ALCALDÍA DE CARTAGO</p>	<p align="center">MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</p>	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.



 ALCALDÍA DE CARTAGO	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.



 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5]
	INFORME EJECUTIVO	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. 3, el Ministerio de Educación publica este reporte 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%	99,76%	99,92%	99,61%	100,00%	100,00%	99,79%	99,91%		
Puesto a Nivel Nacional	1	14	2	9	4	11	1	1	7	3		

2. RESUMEN DE RADICACIÓN MES

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

Total de Requerimientos	813
Abierto	0
Finalizado	689
Asignado	109
En trámite	15
Anulado	0

- **Legalizaciones:** Durante el mes de octubre 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	163
Abierto	0
Finalizado	114
Asignado	2
En trámite	3
Rechazado	44

Del 1 al 31 de octubre de 2024, se recibieron 163 (ciento sesenta y tres) solicitudes, las cuales el 70% fueron finalizadas, el 27% fueron rechazadas, el 1% quedo en estado asignado y el 2% estaba en trámite.

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

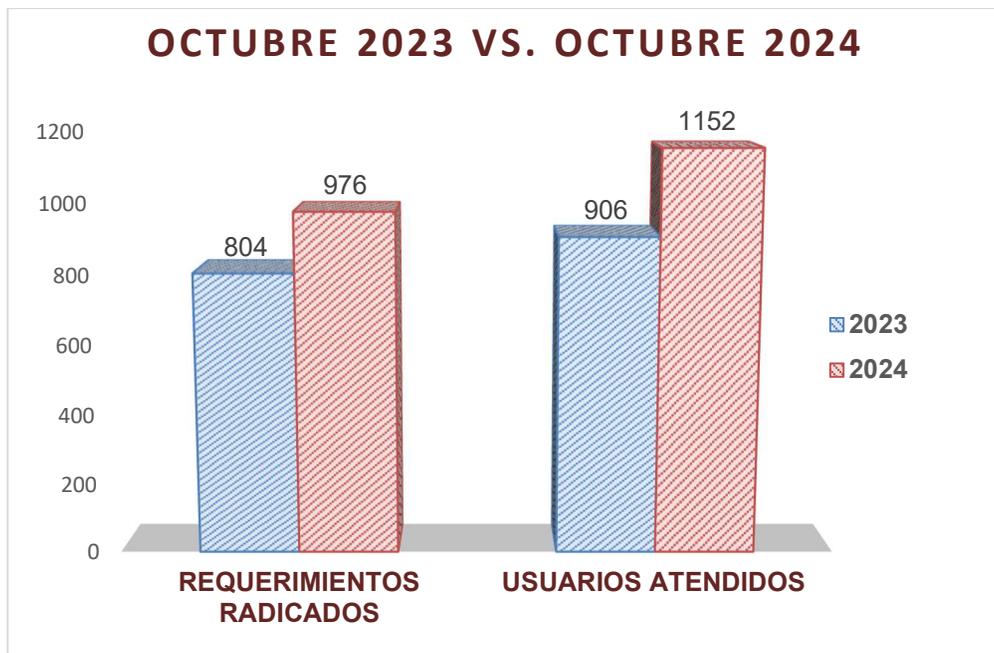
3. RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL

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	1.320	21	63	1.451	69
Mayo	1.217	21	58	1.299	62
Junio	1.006	19	53	1.122	59
Julio	1.315	21	63	1.477	70
Agosto	949	19	50	1.093	58
Septiembre	965	21	46	1.049	50
Octubre	976	22	44	1.152	52
Noviembre					
Diciembre					
TOTAL	11.107	204	544	12.320	604

- Comparación de radicación del mes de octubre 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	804	21	38	906	43
2024	976	22	44	1152	52

GRÁFICO COMPARATIVO

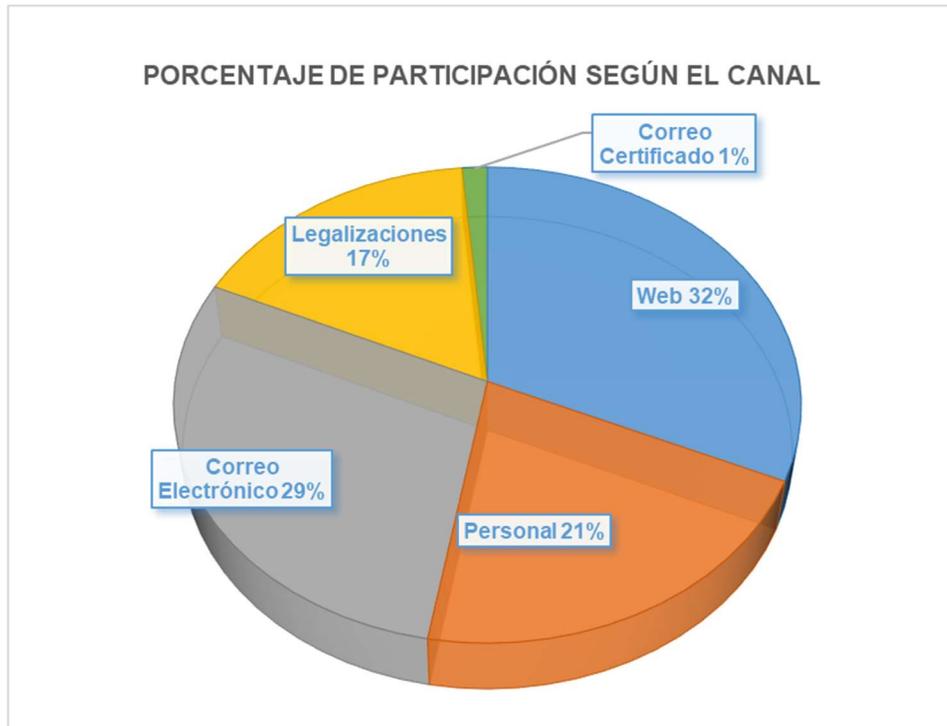


Se evidencia que, entre los meses de comparación, para el año de 2024, se presentó un incremento del 25% en el número de requerimientos radicados por los diferentes canales y un descenso del 29% en los usuarios atendidos, en comparación con el año anterior.

4. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Número	%
Web	309	31,7%
Personal	206	21,1%
Correo Electrónico	284	29,1%
Legalizaciones	163	16,7%
Correo Certificado	14	1,4%
Telefónico	0	0,0%
Total	976	100%





Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio, fueron el CORREO ELECTRÓNICO con un 29%, WEB con el 32%, PERSONAL con un 21%, MODULO DE LEGALIZACIONES con un 17% y CORREO CERTIFICADO representa el 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 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%	99,76%	99,92%	99,61%	100,00%	100,00%	99,79%	99,91%		

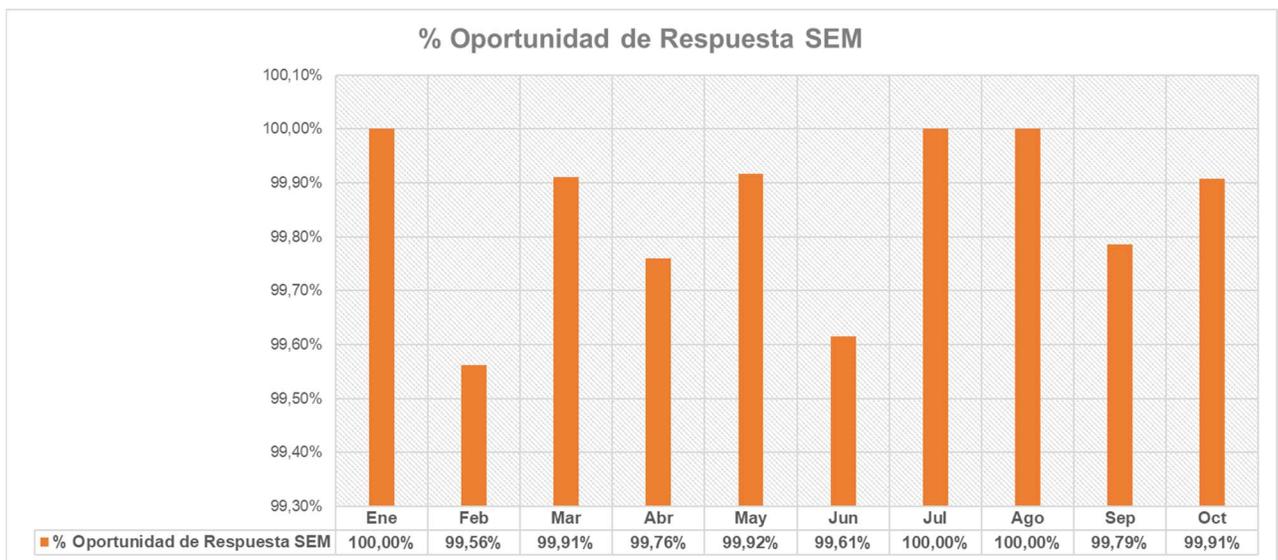
A continuación, se describe la fórmula aplicada por el MEN para arrojar los resultados del indicador del área de Atención al Ciudadano.

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

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



Oportunidad de Respuesta	
Total Requerimientos	1.085
Total Finalizados a tiempo	1.084
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 Nít: 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.

N°	DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	56	56	100,00%
2	DESPACHO	47	47	100,00%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	24	24	100,00%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	35	35	100,00%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	119	119	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	52	52	100,00%
8	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	90	90	100,00%
9	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	178	178	100,00%
10	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	1	1	100,00%
11	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	5	5	100,00%
12	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	393	392	99,75%
13	GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	1	100,00%
14	GESTIÓN FINANCIERA	22	22	100,00%
15	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	46	46	100,00%
16	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	13	13	100,00%
17	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	1	1	100,00%
TOTALES		1.085	1.084	99,91%

 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [11]
	INFORME EJECUTIVO	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 diez (10) acciones de tutela.

TUTELAS	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Radicados		15	2	11	14	9	10	9	9	11	10	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	Diciembre
Radicados		4	4	4	13	3	9	6	6	7	5	0	0

Para el mes de estudio, la radicación correspondiente a quejas, reclamos y/o denuncias fue de cinco (5) requerimientos, se encontró que el 100% se encuentran finalizados.

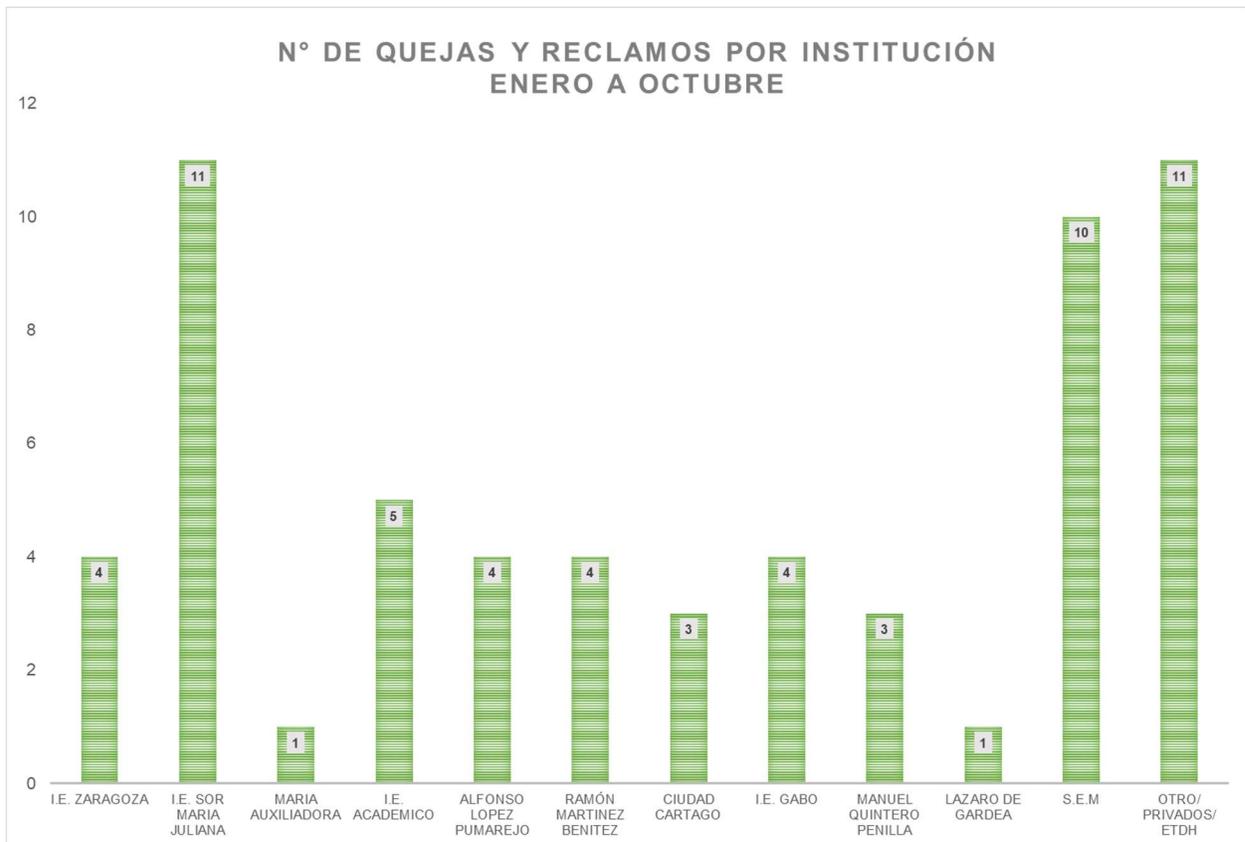
Identificación de las quejas y reclamos por Institución Educativa Oficial, Privada, ETDH o SEM.

Para el mes de estudio, en el Sistema de Atención al Ciudadano, se radicaron dos (2) quejas, clasificadas como acoso escolar y bullying, una (1) queja contra administrativos, una (1) queja sobre convivencia escolar y una (1) clasificada negación de cupo.

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



QUEJAS Y RECLAMOS	I.E. ZARAGOZA	I.E. SOR MARIA JULIANA	MARIA AUXILIADORA	I.E. ACADEMICO	ALFONSO LOPEZ PUMAREJO	RAMÓN MARTINEZ BENITEZ	CIUDAD CARTAGO	I.E. GABO	MANUEL QUINTERO PENILLA	LAZARO DE GARDEA	S.E.M	OTRO/ PRIVADOS/ ETDH
Acoso escolar y bullying	1	2		2	1	1	1		1	1		4
Contra administrativos						1	1				1	1
Cobros injustificados					1							
Convivencia entre estudiantes y docentes				1					1			
Negación de cupo/derecho a la educación					1				1			
Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano												
Necesidades especiales		1										
Alimentación Escolar PAE												
Quejas contra Docentes y Directivos Docentes	3	4	1	1	1	2		3				1
Riesgos infraestructura/accidentalidad							1					1
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				1								
Denuncias/Costos educativos		4						1				3
Reclamos de trámites de secretaria de educación											9	
TOTAL	4	11	1	5	4	4	3	4	3	1	10	11



7. 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.

Nº	FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)	OBSERVACIONES
1	ABMAEL MARIN MEJIA	33	33	100,00%	
2	ANGELICA PIEDRA BETANCOURT	3	3	100,00%	
3	ADRIANA LUCIA SEPULVEDA QUINTERO	21	21	100,00%	
4	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	7	7	100,00%	
5	BASILIO ARTURO ÁVILA GALINDO	12	12	100,00%	
6	BLANCA LIBIA PARRA	1	1	100,00%	
7	CAROLINA BETANCOURT CORTES	1	1	100,00%	
8	DARLEY GENARO MARIN GOMEZ	1	1	100,00%	
9	LUZ STELLA LÓPEZ	5	5	100,00%	
10	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	60	60	100,00%	
11	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	8	8	100,00%	
12	EVARISTO MORALES CABRERA	15	15	100,00%	
13	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	24	24	100,00%	
14	GERARDO JUNIOR UPEGUI RIVAS	13	13	100,00%	
15	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	5	5	100,00%	
16	GLORIA INES ARISTIZBAL GONZALEZ	13	13	100,00%	
17	GLORIA MARTINA JARAMILLO GARCIA	1	1	100,00%	
18	GLORIA ELSY TORO DUQUE	3	3	100,00%	
19	GIANCARLO UPEGUI RIVAS	10	10	100,00%	
20	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	88	88	100,00%	
21	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARIN	16	16	100,00%	
22	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	23	23	100,00%	
23	JULIAN ALBERTO GALLEGO DIAZ	11	11	100,00%	
24	JORGE ELIECER TRUJILLO GRANADA	22	22	100,00%	
25	JUAN MANUEL ALZATE TRUJILLO	5	5	100,00%	
26	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	28	28	100,00%	
27	KATHERINE DAYANA SANCHEZ GUTIERREZ	153	153	100,00%	
28	LEONARDO LONDOÑO DUQUE	15	15	100,00%	
29	LINA MARIA GIRALDO OSPINA	1	1	100,00%	
30	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	2	2	100,00%	
31	LINA MARÍA VÉLEZ MEJÍA	40	40	100,00%	
32	MARIA ELENA ISAZA OSORIO	11	10	90,91%	Ver detalle *
33	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	15	15	100,00%	
34	MIGUEL ANGEL GONZALEZ PORRAS	2	2	100,00%	
35	MIRYAM RUIZ HURTADO	8	8	100,00%	
36	MARCELA VARGAS GÓMEZ	37	37	100,00%	
37	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	24	24	100,00%	
38	PATRICIA LONDOÑO ROJAS	84	84	100,00%	
39	PABLO CESAR TORO DUQUE	6	6	100,00%	
40	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	83	83	100,00%	
41	SINDY MARIANA VARGAS GIRALDO	63	63	100,00%	
42	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	48	48	100,00%	
43	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	17	17	100,00%	
44	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	36	36	100,00%	
45	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	9	9	100,00%	
46	VALERIA POSADA ORREGO	1	1	100,00%	
47	YOLANDA JAIMES MOJICA	1	1	100,00%	
TOTALES		1.085	1.084	99,91%	

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

RADICADO	FECHA CREACIÓN	CIUDADANO	ASUNTO	FECHA VENCIMIENTO	PLAZO / FECHA FINALIZADO	ESTADO FINALIZADO
CAR2024ER008387	26/09/2024	CLAUDIA PATRICIA PARRA QUINTERO	INSCRIPCION CONVOCATORIA REPRESENTANTE DOCENTES COMISION PERSONAL	18/10/2024	21/10/2024	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO

8. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Durante el mes de octubre, se recibieron un total de quince (15) requerimientos correspondientes a quejas, reclamos, denuncias y tutelas, encontrándose el 100% en estado finalizado.

Nº	RADICADO REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	ASUNTO REQUERIMIENTO	FUNCIONARIO ASIGNADO	RADICADO SALIDA	ASUNTO SALIDA	CALIDAD DE LA RESPUESTA CUMPLE SI/NO
136	CAR2024ER008533	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICACION AUTO 929 ADMITE ACCION DE TUTELA 2024-00149	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2024EE010207	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, 002-2024-00149	SI
137	CAR2024ER008561	TUTELAS - 2 DÍAS	Notificación Auto Admite Tutela JULIO CESAR FUENMAYOR MÉNDEZ en contra MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL -FOMAG-, bajo radicado No. 2024-185	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	CAR2024EE010305	Pronunciamento: tutela radicación No. 2024-00185-00. Julio Cesar Fuenmayor Méndez	SI
138	CAR2024ER008613	TUTELAS - 2 DÍAS	AVOCA-76147400300220240064100	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	CAR2024EE010315	Pronunciamento demanda de tutela rad 2024 00641 Arturo Ospina Ospina	SI
139	CAR2024ER008624	TUTELAS - 1 DÍA	[Notificación Auto No. 1461] ACCIÓN DE TUTELA promovida por NICOLE DAHIANA MARTINEZ TORRES contra UNIVERSIDAD DEL VALLE (SEDE CARTAGO) Radicación: 76-	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2024EE010329	CONTESTACION ACCION DE TUTELA 001-2024-00121	SI
140	CAR2024ER008670	TUTELAS - 1 DÍA	.: 2024-00294 VINCULACION ACCION DE TUTELA ELIZABETH BONILLA RAMIREZ - CUATRO (4) HORAS	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2024EE010336	CONTESTACION ACCION DE TUTELA Rad. 002-2024-00294	SI
141	CAR2024ER008726	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2024-00144-00	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	CAR2024EE010382	Pronunciamento demanda de tutela, rad 2024-00144 LUZ STELLA URIBE HERNÁNDEZ	SI
142	CAR2024ER008749	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICACION AUTO ADMISORIO 938 ACCION DE TUTELA 2024-00152	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2024EE010407	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, 002-2024-00152	SI
143	CAR2024ER008779	TUTELAS - 2 DÍAS	Fwd: rad. 76001311001020240043900 ACCION DE TUTELA	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2024EE010481	CONTESTACION ACCION DE TUTELA 010-2024-00439	SI
144	CAR2024ER008939	TUTELAS - 1 DÍA	ADMITE TUTELA PRIMERA INSTANCIA. RADICADO: 2024-00136-00	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	CAR2024EE010662	Asunto: Pronunciamento acción de tutela rad 2024-00136-2024	SI
145	CAR2024ER008950	TUTELAS - 1 DÍA	REMISIÓN ACCIÓN DE TUTELA JUZGADO 1 PENAL DEL CIRCUITO DE CARTAGO, VALLE DEL CAUCA (POR FAVOR DESCARGAR LOS ARCHIVOS ENVIADOS A TRAVÉS DE WE TRANSFER)	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	CAR2024EE010639	Asunto pronunciamento acción de tutela rad 2024-00069-ISABEL CAICEDO BARBOSA	SI
146	CAR2024ER008723	QUEJAS	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - PLAN DE ESTUDIO	ABIMAEAL MARIN MEJIA	CAR2024EE010612	TRASLADO POR COMPETENCIA DERECHO DE PETICIÓN	SI
147	CAR2024ER008724	QUEJAS	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO	ABIMAEAL MARIN MEJIA	CAR2024EE010611	Recibido	SI
148	CAR2024ER008815	QUEJAS	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO	ABIMAEAL MARIN MEJIA	CAR2024EE010616	Recibido	SI
149	CAR2024ER008829	QUEJAS	QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	CAR2024EE010902	Comunicación de excusas, relacionada con la queja radicada el 22 de octubre de 2024.	SI
150	CAR2024ER009185	QUEJAS	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO	ABIMAEAL MARIN MEJIA	CAR2024EE010954	Recibido	SI

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

 <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

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 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, no se presento intermitencia en el acceso y operación de la plataforma SACv2, por lo que no fue necesario modificar el proceso de radicación automatizada de requerimientos en la plataforma SACv2.

10. PUBLICACIÓN DE RESPUESTAS A PQRSD ANÓNIMAS

Para el periodo de referencia no se radicaron requerimientos anónimos.

11. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

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

- Se recomienda revisar los documentos pendientes por recibir en formato físico y el semáforo que está ubicado en el botón de inicio de la plataforma SAC diariamente, para asegurar la gestión de los documentos asignados a su dependencia de manera oportuna.
- Si el requerimiento es de una petición de interés general y no se puede dar respuesta en los términos, se puede solicitar 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.



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

- 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)

