

	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 28 de febrero de 2025

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]
		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 PQRSD ANÓNIMAS.....15

11. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.....15



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.



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 2024												
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
% Oportunidad de respuesta SEM	99,82%	99,85%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Puesto a Nivel Nacional	4	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2. RESUMEN DE RADICACIÓN MES

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

Total de Requerimientos	1169
Abierto	0
Finalizado	1086
Asignado	74
En trámite	9
Anulado	0

- **Legalizaciones:** Durante el mes de febrero 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	246
Abierto	0
Finalizado	206
Asignado	3
En trámite	0
Rechazado	37

Del 1 al 28 de febrero de 2025, se recibieron 246 (doscientas cuarenta y seis) solicitudes, las cuales el 83,74% fueron finalizadas, el 15,04% fueron rechazadas y el 1,22% asignadas.

3. RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL

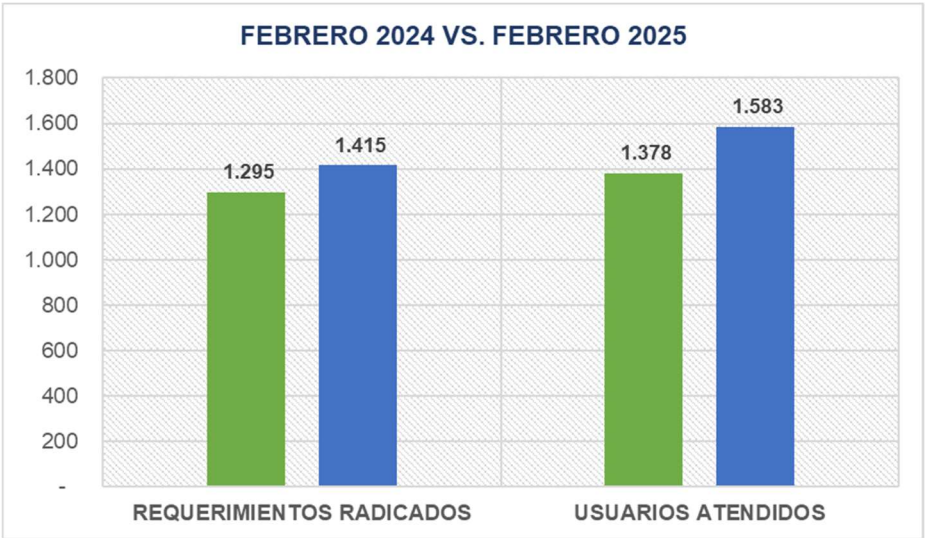
AÑO 2025					
MES	Nº REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS POR DÍA
Enero	1.068	21	51	1.262	60
Febrero	1.415	20	71	1.583	79
Marzo	-		-		
Abril	-		-		
Mayo	-		-		
Junio	-		-		
Julio	-		-		
Agosto	-		-		
Septiembre	-		-		
Octubre	-		-		
Noviembre	-		-		
Diciembre					
TOTAL	2.483	222	122	13.570	672

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

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
2024	1.295	21	62	1.378	66
2025	1.415	20	71	1.583	79



GRÁFICO COMPARATIVO

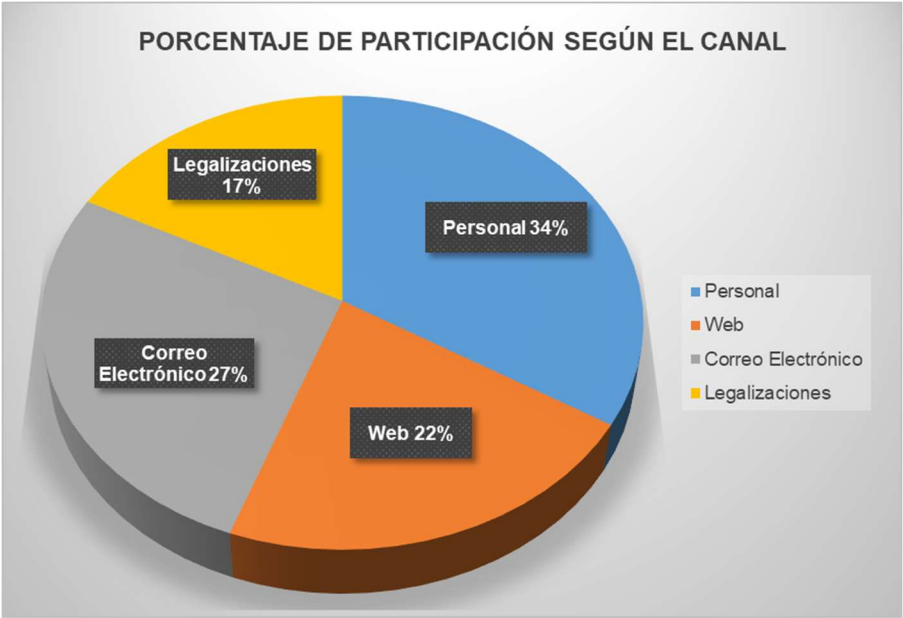


Se evidencia que, entre los meses de comparación, para el año de 2025, se presentó un incremento del 8,48% en el número de requerimientos radicados por los diferentes canales y un aumento del 12,95% en los usuarios atendidos, en comparación con el año anterior.

4. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Número	%
Personal	478	33,8%
Web	308	21,8%
Correo Electrónico	383	27,1%
Legalizaciones	246	17,4%
Correo Certificado	0	0,0%
Telefónico	0	0,0%
Total	1415	100%





Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio, fueron el PERSONAL con un 34%, CORREO ELECTRÓNICO con un 27%, WEB con el 22% y el MODULO DE LEGALIZACIONES con un 17%.

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%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

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

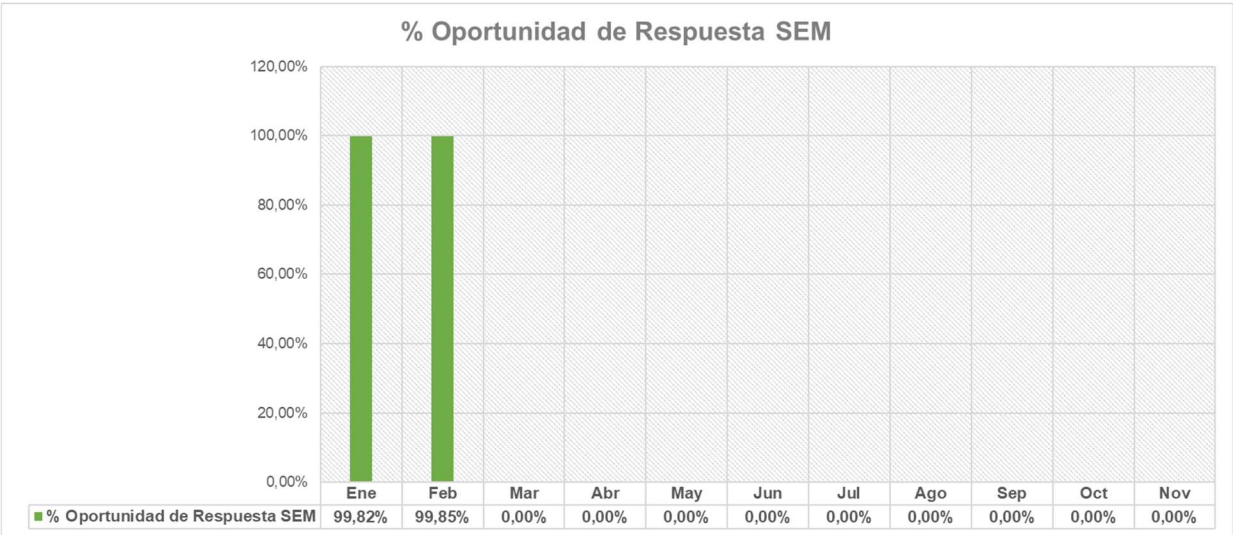
(Total requerimientos finalizados + requerimientos asignados + requerimientos anulados + requerimientos en trámite) - (requerimientos vencidos)

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 **FEBRERO**.



Oportunidad de Respuesta	
Total Requerimientos	1.325
Total Finalizados a tiempo	1.323
Requerimientos vencidos	2
% Oportunidad de Respuesta	99,85%



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	58	58	100,00%
2	DESPACHO	39	39	100,00%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	25	25	100,00%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	24	24	100,00%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	168	168	100,00%
6	GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	5	5	100,00%
7	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	56	56	100,00%
8	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	67	67	100,00%
9	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	315	315	100,00%
10	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	7	7	100,00%
11	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	10	10	100,00%
12	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	391	390	99,74%
13	GESTIÓN FINANCIERA	46	46	100,00%
14	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	96	95	98,96%
15	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	2	2	100,00%
16	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	16	16	100,00%
TOTALES		1325	1323	99,85%



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 veintisiete (27) acciones de tutela y/o incidentes.

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

Se evidenció que el 100% se encuentran finalizadas oportunamente.

Identificación de quejas, reclamos y denuncias por mes

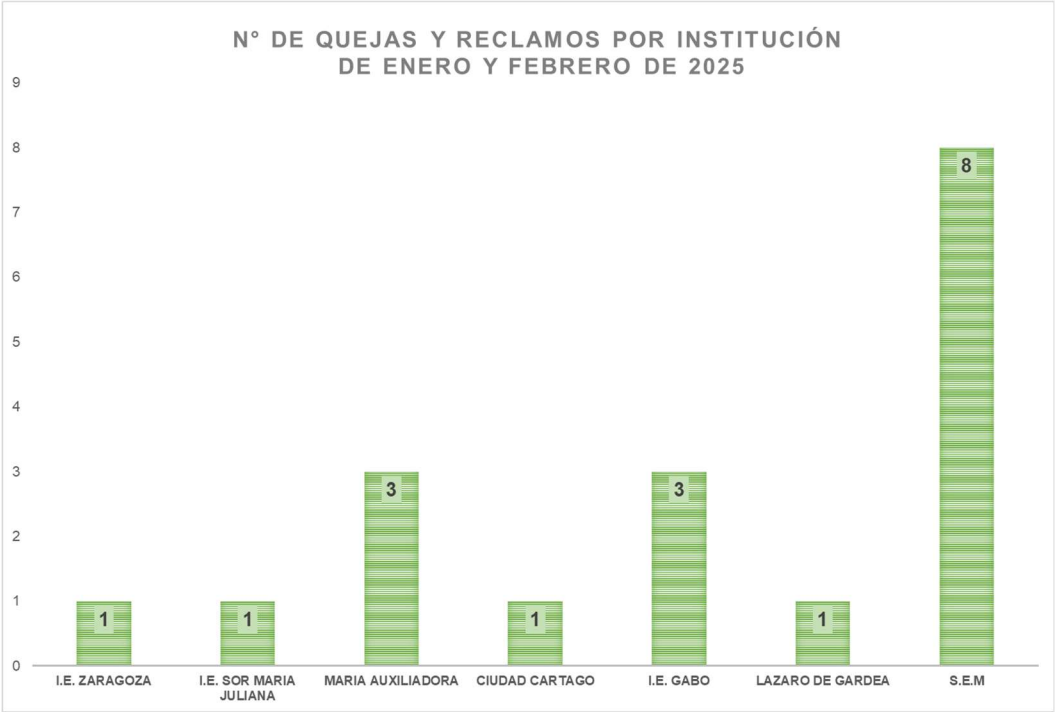
QUEJAS Y RECLAMOS	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
	Radicados	4	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Para el mes de estudio, la radicación correspondiente a quejas, reclamos y/o denuncias fue de catorce (14) 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 radicarón siete (7) quejas, clasificadas como Quejas contra Docentes o Directivos Docentes, seis (6) reclamaciones ante la Secretaría de Educación y uno (1) sobre tramites ante las Instituciones Educativas.

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	CIUDAD CARTAGO	I.E. GABO	LAZARO DE GARDEA	S.E.M
Acoso escolar y bullying							
Contra administrativos							
Cobros injustificados							
Convivencia entre estudiantes y docentes							
Negación de cupo/derecho a la educación							
Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano							
Necesidades especiales							
Alimentación Escolar PAE							
Quejas contra Docentes y Directivos Docentes	1	1	3		3	1	
Riesgos infraestructura/accidentalidad							
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							
Reclamos de trámites de secretaría de educación							8
TOTAL	1	1	3	1	3	1	8

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.

*(1-2) Detalle de los vencidos

RADICADO	FECHA CREACIÓN	CIUDADANO	ASUNTO	FECHA VENCIMIENTO	PLAZO / FECHA FINALIZADO	ESTADO FINALIZADO
CAR2024ER010555	19/12/2024	MARLLY LICED SOTO RÍOS	MEJORAMIENTO SALARIAL	04/02/2025	05/02/2025	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO
CAR2025ER000639	27/01/2025	MARIA MERCEDES SUAREZ SANCHEZ	Solicitud de revisión Decreto 012 del 10 de enero 2025	17/02/2025	18/02/2025	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO

Nº	FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)	OBSERVACIONES
1	ABIMAE MARIN MEJIA	14	14	100,00%	
2	ADRIANA LUCIA SEPULVEDA QUINTERO	3	2	66,67%	*(1) Ver detalle
3	ANGELICA PIEDRA BETANCOURT	11	11	100,00%	
4	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	7	7	100,00%	
5	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	10	10	100,00%	
6	BLANCA LIBIA PARRA	5	5	100,00%	
7	CESAR AUGUSTO ROJAS GIL	4	4	100,00%	
8	CLAUDIA LORENA LÓPEZ GIRALDO	1	1	100,00%	
9	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	19	19	100,00%	
10	EFFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	43	43	100,00%	
11	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	8	8	100,00%	
12	EVARISTO MORALES CABRERA	14	14	100,00%	
13	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	4	4	100,00%	
14	GERARDO JUNIOR UPEGUI RIVAS	49	49	100,00%	
15	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	3	3	100,00%	
16	GIANCARLO UPEGUI RIVAS	17	17	100,00%	
17	GLORIA ELSY TORO DUQUE	13	13	100,00%	
18	GLORIA INES ARISTIZABAL GONZALEZ	12	12	100,00%	
19	GLORIA MARTINA JARAMILLO GARCIA	14	14	100,00%	
20	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	46	46	100,00%	
21	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARÍN	24	24	100,00%	
22	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	17	17	100,00%	
23	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	46	46	100,00%	
24	JULIAN ALBERTO GALLEG DIAZ	16	16	100,00%	
25	KATHERINE DAYANA SANCHEZ GUTIERREZ	284	284	100,00%	
26	LEONARDO LONDOÑO DUQUE	25	25	100,00%	
27	LINA MARIA GIRALDO OSPINA	2	2	100,00%	
28	LINA MARIA VÉLEZ MEJÍA	33	33	100,00%	
29	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	5	5	100,00%	
30	LUZ STELLA LÓPEZ	11	11	100,00%	
31	MARCELA VARGAS GÓMEZ	18	18	100,00%	
32	MARIA ELENA ISAZA OSORIO	12	12	100,00%	
33	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	5	5	100,00%	
34	MIGUEL ANGEL GONZALEZ PORRAS	2	2	100,00%	
35	MIRYAM RUIZ HURTADO	6	6	100,00%	
36	MONICA ALEJANDRA RAMIREZ ANGULO	10	10	100,00%	
37	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	158	158	100,00%	
38	PABLO CESAR TORO DUQUE	5	5	100,00%	
39	PATRICIA LONDOÑO ROJAS	57	57	100,00%	
40	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	40	40	100,00%	
41	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	50	50	100,00%	
42	SINDY MARIANA VARGAS GIRALDO	64	63	98,44%	*(2) Ver detalle
43	SOFIA CARMONA DUQUE	52	52	100,00%	
44	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	7	7	100,00%	
45	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	5	5	100,00%	
46	VALERIA POSADA ORREGO	6	6	100,00%	
47	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	65	65	100,00%	
48	YOLANDA JAIMES MOJICA	3	3	100,00%	
TOTALES		1.325	1.323	99,85%	

8. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Durante el mes de febrero, se recibieron un total de cuarenta y un (41) requerimientos correspondientes a quejas, reclamos y tutelas, encontrándose el 100% en estado finalizado.

Nº	RADICADO REQUERIMIENTO	EJE TEMÁTICO	ASUNTO REQUERIMIENTO	FUNCIONARIO ASIGNADO	RADICADO SALIDA	ASUNTO SALIDA	CALIDAD DE LA RESPUESTA CUMPLA SUYES
27	CAR022SER000839	SECCIÓN DE INFORMACIÓN	Solicitud de revisión Decreto 072 del 10 de enero 2025	SNDY MARIANA VARGAS GRALDO	CAR022SER000839	Respuesta Ante Corrección del Decreto 072 de 10 enero 2025	SI
28	CAR022SER000913	TUTELAS - 2 DIAS	AVOICA 76147-403002 2025-00085-00	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER001210	RESPUESTA TUTELA	SI
29	CAR022SER001100	TUTELAS - 2 DIAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00048-00NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00048-00NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00048-00	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER001472	RESPUESTA TUTELA	SI
30	CAR022SER001104	TUTELAS - 1 DIA	NOTIFICACIÓN AUTO POR ADMITE ACCION DE TUTELA 2025-00017	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER001301	RESPUESTA TUTELA	SI
31	CAR022SER001106	TUTELAS - 2 DIAS	*Impugnata / Notificación TUTELA - auto admite No. 0738 / 2025-00048-00	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER001479	RESPUESTA TUTELA	SI
32	CAR022SER001211	TUTELAS - 2 DIAS	OF NRO. 313 ADMISION TUTELA	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER001382	RESPUESTA TUTELA	SI
33	CAR022SER001289	TUTELAS - 1 DIA	NOTIFICA AUTO AVOICA TUTELA 2025-00039	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER001395	RESPUESTA TUTELA	SI
34	CAR022SER001307	TUTELAS - 2 DIAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00023-00	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER001716	RESPUESTA TUTELA	SI
35	CAR022SER001330	TUTELAS - 2 DIAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00040-00	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER001892	RESPUESTA TUTELA	SI
36	CAR022SER001362	TUTELAS - 1 DIA	NOTIFICACIÓN auto 24 admita Tutela	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER001870	RESPUESTA TUTELA	SI
37	CAR022SER001478	TUTELAS - 1 DIA	Fue: NOTIFICACIÓN ADMISION ACCIÓN DE TUTELA. RADICADO No. 2025-00138-00	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER002073	RESPUESTA TUTELA	SI
38	CAR022SER001530	TUTELAS - 2 DIAS	TUTELA 2025-00086. AUTO ADMISORIO Y OFICIOS ADMISORIOS	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER002173	RESPUESTA TUTELA	SI
39	CAR022SER001572	TUTELAS - 2 DIAS	Fue: AVOICA 76147-403002 2025-0010010-00	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER002203	DUALIDAD EN TUTELA CON RAD. 76147-403002 2025-00110-00	SI
40	CAR022SER001615	TUTELAS - 5 DIAS	Fue: NOTIFICACIÓN auto 30 requerimiento incidente	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER002253	RESPUESTA INCIDENTE	SI
41	CAR022SER001721	TUTELAS - 5 DIAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00020-00	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER002540	RESPUESTA INCIDENTE	SI
42	CAR022SER001752	TUTELAS - 5 DIAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00025-00	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER002546	RESPUESTA INCIDENTE	SI
43	CAR022SER001753	TUTELAS - 5 DIAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00021-00	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER002552	RESPUESTA INCIDENTE	SI
44	CAR022SER001758	TUTELAS - 2 DIAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00023-00	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER002280	RESPUESTA TUTELA	SI
45	CAR022SER001757	TUTELAS - 2 DIAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00014-00	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER002280	RESPUESTA INCIDENTE	SI
46	CAR022SER001827	TUTELAS - 2 DIAS	2025-00103 ADMITE SECRETARIA EDUCACIÓN MUNICIPAL CARTAGO	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER002482	RESPUESTA TUTELA	SI
47	CAR022SER001870	TUTELAS - 3 DIAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2024-00173-00.	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER002676	CUMPLIMIENTO A LO ORDENATO AUTO 232	SI
48	CAR022SER001874	TUTELAS - 2 DIAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00013-00	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER002592	RESPUESTA INCIDENTE	SI
49	CAR022SER001883	TUTELAS - 3 DIAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00013-00.	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER002681	RESPUESTA INCIDENTE	SI
50	CAR022SER001893	TUTELAS - 3 DIAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00013-00	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER002692	RESPUESTA INCIDENTE	SI
51	CAR022SER001904	TUTELAS - 3 DIAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00023-00	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER002683	RESPUESTA INCIDENTE	SI
52	CAR022SER001985	TUTELAS - 3 DIAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00021-00	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER002694	RESPUESTA INCIDENTE	SI
53	CAR022SER002006	TUTELAS - 2 DIAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00012-00	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER002611	RESPUESTA INCIDENTE	SI
54	CAR022SER002019	TUTELAS - 5 DIAS	Fue: Notificación Auto No. 30 incidente Desacato-Reglamento- Rad. 2025-00092-00	OLGA LUCA ALVAREZ-HINCAPIE	CAR022SER003023	RESPUESTA INCIDENTE	SI
55	CAR022SER0020914	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD- DIRECTIVOS	QUEJA	ABMAEL MARRIN MEJA	CAR022SER001237	Respuesta	SI
56	CAR022SER001118	QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS	QUEJA POR QUE NO HAN LLAMADO A PRIMAR LA ACEPTACION DEL NUEVO CASO	SNDY MARIANA VARGAS GRALDO	CAR022SER002240	RESPUESTA CAR022SER001118 QUEJA	SI
57	CAR022SER0010361	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	RECLAMO POR LA NO PUNTUACION DE LA PONENCIA EN EL ARTÍCULO IDENTIFIC QUE ANEJE	GERARDO JUNIOR UPEQUI RIVAS	CAR022SER001580	Respuesta solicitud	SI
58	CAR022SER0010373	SUGERENCIAS	Queja y sugerencia en la calidad sobre inscripciones en la escuela docente	AIAN CARLOS RIVAS ZAPATA	CAR022SER002343	RESPUESTA A SOLICITUD.	SI
59	CAR022SER001400	QUEJAS CONTRA DOCENTES	DERECHO DE PETICION	ABMAEL MARRIN MEJA	CAR022SER001884	TRASLADO POR COMPETENCIA	SI
60	CAR022SER001427	QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS	QUEJA FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS E CUANDO DE CARTAGO	IESUS ADRIAN PELAEZ MARRIN	CAR022SER002681	Respuesta derecho de Peticon Rad CAR022SER001427	SI
61	CAR022SER001404	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD- DIRECTIVOS	Comunicación de respuesta (2025-EE-037902)	ABMAEL MARRIN MEJA	CAR022SER001390	Respuesta	SI
62	CAR022SER001476	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Solicitud de reajuste prima de vacaciones	AIAN CARLOS RIVAS ZAPATA	CAR022SER002346	RESPUESTA A SOLICITUD.	SI
63	CAR022SER001460	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD- PLAN DE ESTUDIO	Comunicación de respuesta (2025-EE-036047)	ABMAEL MARRIN MEJA	CAR022SER002658	Respuesta	SI
64	CAR022SER001053	INCONSISTENCIAS DE NOMINA	Revisión de liquidación	AIAN CARLOS RIVAS ZAPATA	CAR022SER003167	RESPUESTA A SOLICITUD.	SI
65	CAR022SER001073	INCONSISTENCIAS DE NOMINA	REVISION NOMINA RETROACTIVO	AIAN CARLOS RIVAS ZAPATA	CAR022SER003172	RESPUESTA A SOLICITUD.	SI
66	CAR022SER001983	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - FORMACION DOCENTE	Comunicación de respuesta (2025-EE-046475)	ABMAEL MARRIN MEJA	CAR022SER002436	Respuesta	SI
67	CAR022SER001036	QUEJAS CONTRA DOCENTES	QUEJA	ABMAEL MARRIN MEJA	CAR022SER003023	Respuesta	SI
68	CAR022SER002010	QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS	QUEJA	ABMAEL MARRIN MEJA	CAR022SER002624	Respuesta	SI

En cuanto a criterios de calidad de respuesta, se evalúan cuarenta y un (41) respuestas de febrero y una (1) del mes anterior, se evidencia que el 100% 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 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 se radicó un (1) requerimiento anónimo, con respuesta efectiva durante el mes, la cual se anexa al final de este informe, también se incluye la respuesta al requerimiento que quedó pendiente el mes anterior.

RADICADO	FECHA CREACIÓN	CIUDADANO	ASUNTO	FECHA VENCIMIENTO	PLAZO / FECHA FINALIZADO	RADICADO DE SALIDA
CAR2025ER000274	15/01/2025 17:00:02	ANONIMO	QUEJA	05/02/2025	03/02/2025	CAR2025EE000718
CAR2025ER001108	06/02/2025 19:31:47	ANÓNIMO	POR MEDIO DE ESTE OFICIO ACEPTO EL NUEVO CARGO	07/02/2025	07/02/2025	CAR2025EE001324

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 prorroga justificada con oficio enviado

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

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



Archívese en: comunicaciones externas -2025



CAR2025ER000274
CAR2025EE000718

Cartago, 03 de febrero de 2025

Señor(A)
ANÓNIMO

Asunto: Respuesta queja Anónima

Cordial Saludo:

En atención a la queja presentada mediante radicado CAR2025ER000274, del 15 de enero de 2025, nos permitimos precisar, que:

Inicialmente, a la luz del artículo 14 de la Ley 1952 de 2019, indica:

Artículo 14: Presunción de inocencia. El sujeto disciplinable se presume inocente y debe ser tratado como tal mientras no se declare su responsabilidad en fallo ejecutoriado. Durante la actuación disciplinaria toda duda razonable se resolverá a favor del sujeto disciplinable.

De otro lado, el numeral 1º del artículo 27 de la Ley 24 de 1992, impuso de manera general la inadmisión de los escritos anónimos como fundamento para comenzar un procedimiento disciplinario. Pero el artículo 38 de la Ley 190 de 1995, exceptuó esa regla cuando determinó que si existían medios probatorios suficientes sobre la comisión de una infracción disciplinaria que permitiera adelantar la actuación de oficio esta debía iniciarse.

Acorde con la anterior interpretación normativa, se enfatizó, que la queja anónima por sí misma, no se puede instituir como prueba de lo que en ella se consigne, pero esto no significa negar la posibilidad de que sirva como referente respecto de la comisión de una falta disciplinaria, toda vez, que la disposición permite que en uso de la facultad oficiosa de que goza la autoridad disciplinaria esta sea ejercida para definir si una determinada conducta activa u omisiva es constitutiva de una falta de dicha naturaleza.

En conclusión, con todo lo precedente, se concluye, que la autoridad disciplinaria debe asumir las averiguaciones necesarias para establecer si un servidor público pudo incurrir en falta disciplinaria y eso lo puede hacer de oficio o por información proveniente de cualquier medio que amerite credibilidad.

Así, sin importar si ese medio fue un anónimo o si es claro y concreto, la autoridad debe atender oficiosamente las diligencias necesarias para determinar si hubo una falta e individualizar a su presunto responsable. Sumado a ello, al ser la potestad disciplinaria de carácter público, es a la sociedad a la que interesa su promoción y, por tanto, el Estado tiene el deber de investigar los hechos que presumiblemente pueden constituir faltas. Pero si esta queja anónima, permite obtener una información mínima que concrete la posible existencia del ilícito y de su autor, es obligación de la autoridad adelantar las averiguaciones necesarias para determinar si hay mérito para sancionar al servidor involucrado en su comisión.

De igual manera, la Ley 1755 de 2015, TÍTULO II, DERECHO PETICIÓN, CAPÍTULO I, **DERECHO DE PETICIÓN** ante autoridades **reglas generales, Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. establece: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos**

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

señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma". Este despacho, en su cumplimiento de su labor administrativa, procedió a solicitar información a la señora Rectora de la Institución Educativa.

Por lo anterior, se solicita aportar las evidencias requeridas, para que, desde este Despacho se oficie a la dependencia respectiva a fin que inicien las medidas correspondientes, de lo contrario, nos abstendremos, de iniciar cualquier actuación.

Atentamente,



GIANCARLO UPEGUI RIVAS
Secretario de Educación Municipal - Cartago
DESPACHO

Proyectó: PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ
Revisó: EVARISTO MORALES CABRERA

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, 07 de febrero de 2025



CAR2025ER001108
CAR2025EE001324

Señor(A)
ANÓNIMO

Asunto: Traslado de requerimiento

Cordial saludo,

Comedidamente me permito informar que dando cumplimiento al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, su requerimiento fue trasladado a **Secretaría de Educación de Valle Del Cauca** con número de radicado **VDC2025ER003342**.

Recuerde que puede hacer seguimiento via web de su requerimiento en la entidad donde fue radicado para conocer el estado de su trámite.

Atentamente,

GIANCARLO UPEGUI RIVAS
Secretario de Educación Municipal - Cartago
DESPACHO

Proyectó: ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY
Revisó: PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ

Anexos: