

	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 marzo 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 PQRS ANÓNIMAS.....15

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



 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.



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. 5, 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%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Puesto a Nivel Nacional	4	8	5	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	1096
Abierto	0
Finalizado	1045
Asignado	51
En trámite	0
Anulado	0

- **Legalizaciones:** Durante el mes de marzo 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	193
Abierto	0
Finalizado	151
Asignado	0
En trámite	1
Rechazado	41

Del 1 al 31 de marzo de 2025, se recibieron 193 (ciento noventa y tres) solicitudes, las cuales el 78,24% fueron finalizadas, el 21,24% fueron rechazadas y el 0,52% en trámite.

3. RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL

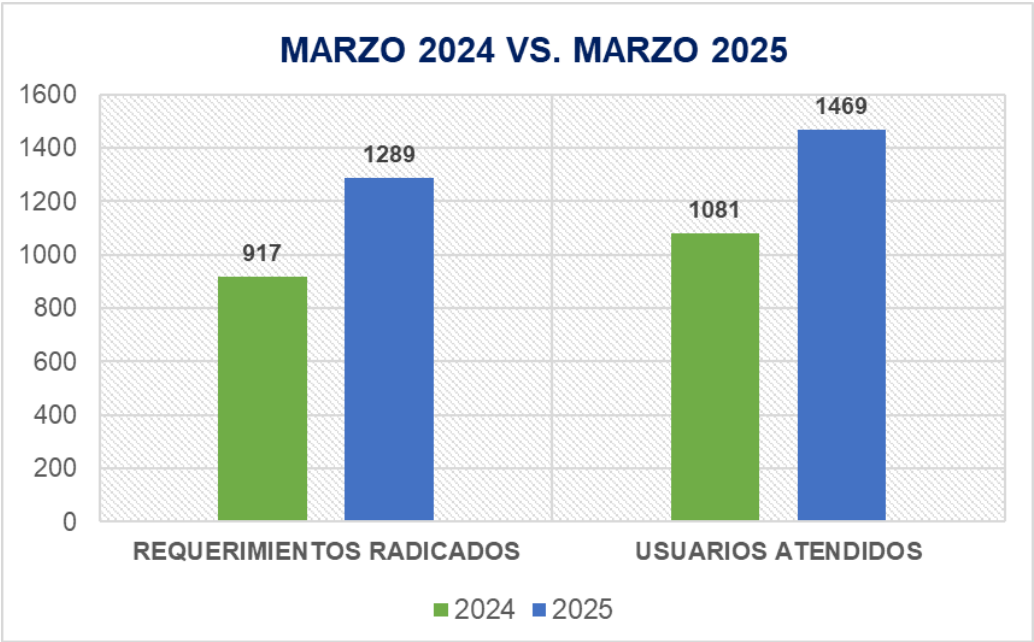
AÑO 2025					
MES	Nº REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS POR DÍA
Enero	1.068	21	51	1.262	60
Febrero	1.415	20	71	1.583	79
Marzo	1.289	20	64	1.469	73
Abril	-		-		
Mayo	-		-		
Junio	-		-		
Julio	-		-		
Agosto	-		-		
Septiembre	-		-		
Octubre	-		-		
Noviembre	-		-		
Diciembre					
TOTAL	3.772	224	186	13.958	686

- 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	917	18	51	1081	60
2025	1289	20	64	1469	73



GRÁFICO COMPARATIVO

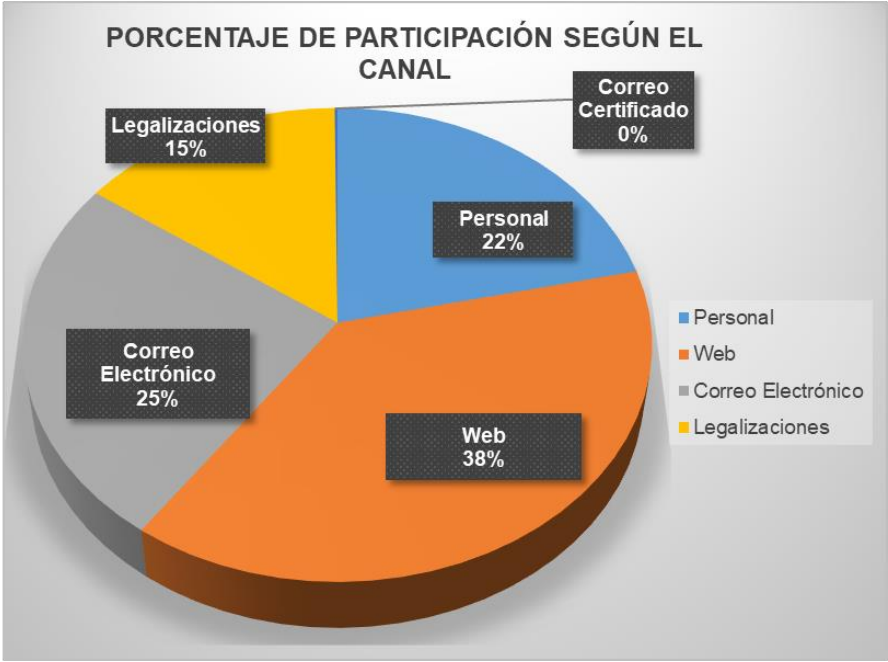


Se evidencia que, entre los meses de comparación, para el año de 2025, se presentó un incremento del 28,86% en el número de requerimientos radicados por los diferentes canales y un aumento del 26,41% en los usuarios atendidos, en comparación con el año anterior.

4. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Número	%
Personal	276	21,4%
Web	495	38,4%
Correo Electrónico	323	25,1%
Legalizaciones	193	15,0%
Correo Certificado	2	0,2%
Telefónico	0	0,0%
Total	1289	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 25%, PERSONAL con un 22%, MODULO DE LEGALIZACIONES con un 15% y CORREO CERTIFICADO con un 0,2%.

5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

La Oportunidad de Respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de estudio se encuentra en los rangos del semáforo del tablero de indicadores en color verde.

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

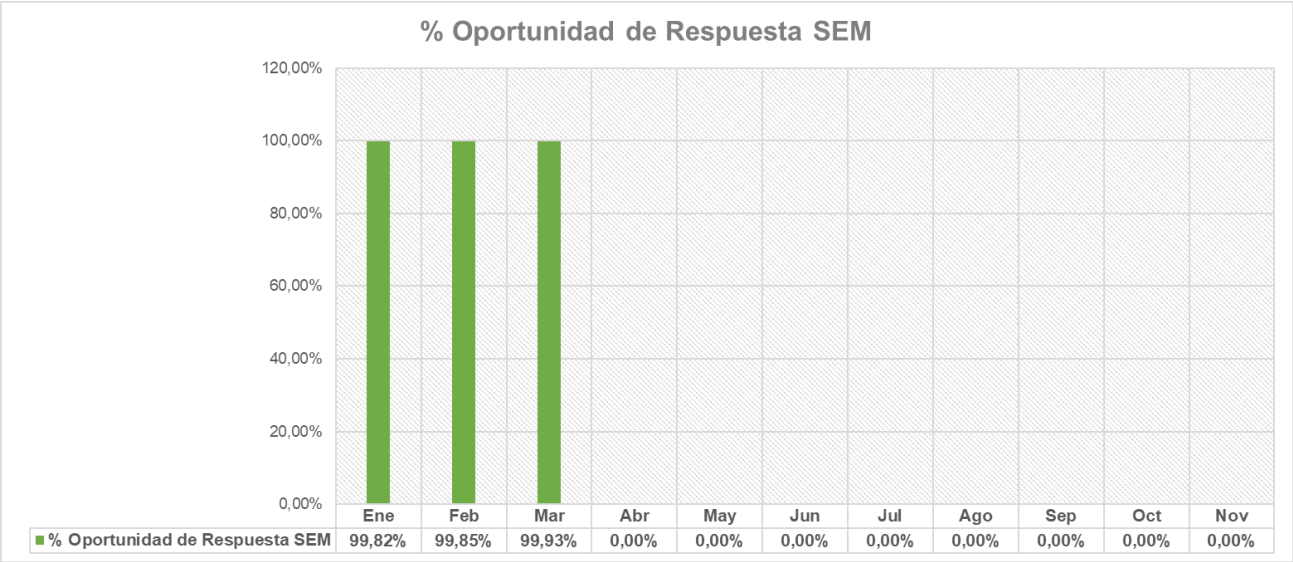
(Total requerimientos finalizados + requerimientos asignados + requerimientos anulados + requerimientos en trámite) - (requerimientos vencidos)

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 **MARZO**.



Oportunidad de Respuesta	
Total Requerimientos	1.389
Total Finalizados a tiempo	1.388
Requerimientos vencidos	1
% Oportunidad de Respuesta	99,93%



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]
		CÓDIGO: MESG- AS-F13
	INFORME EJECUTIVO	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	27	27	100,00%
2	DESPACHO	58	58	100,00%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	30	30	100,00%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	21	21	100,00%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	165	165	100,00%
6	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	63	63	100,00%
7	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	60	60	100,00%
8	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	59	59	100,00%
9	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	2	2	100,00%
10	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	12	12	100,00%
11	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	573	572	99,83%
12	GESTIÓN FINANCIERA	15	15	100,00%
13	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	65	65	100,00%
14	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	1	1	100,00%
15	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	13	13	100,00%
TOTALES		1164	1163	99,91%



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 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	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

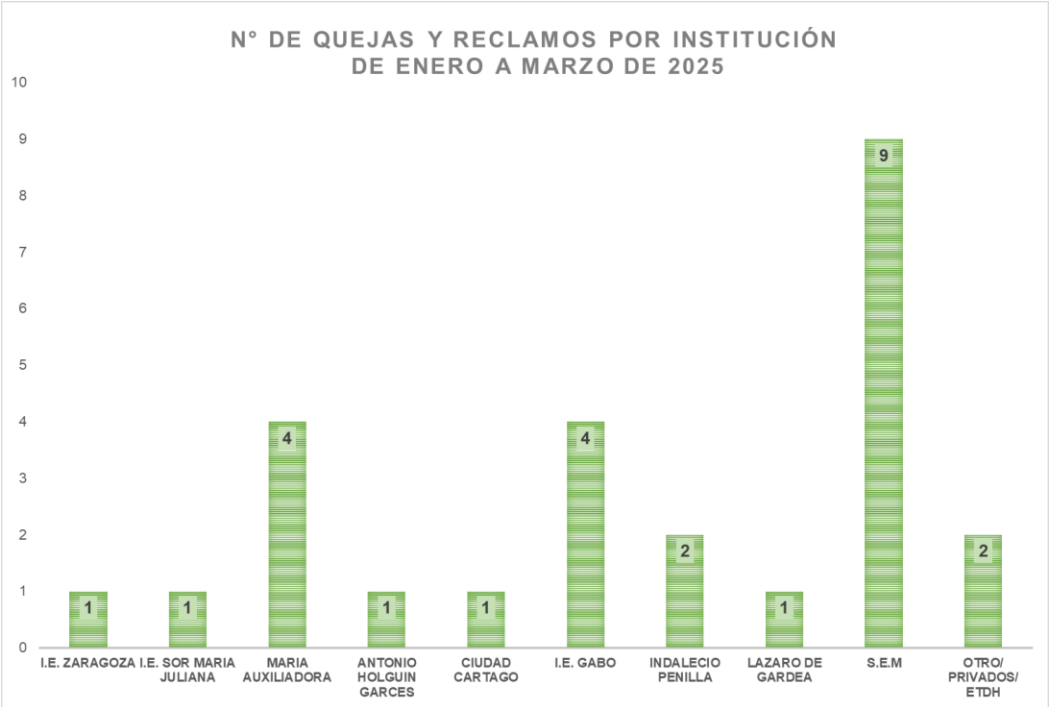
QUEJAS Y RECLAMOS	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
	Radicados	4	14	8	0	0	0	0	0	0	0	0

Para el mes de estudio, la radicación correspondiente a quejas, reclamos y/o denuncias fue de ocho (8) 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 ocho (8) quejas, cuatro (4) clasificadas como quejas contra docentes o directivos docentes, una (1) reclamaciones ante la Secretaría de Educación y tres (3) quejas contra administrativos.

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	ANTONIO HOLGUIN GARCES	CIUDAD CARTAGO	I.E. GABO	INDALECIO PENILLA	LAZARO DE GARDEA	S.E.M	OTRO/ PRIVADOS/ ETDH
Acoso escolar y bullying										
Contra administrativos						1	2			
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	4	1		3		1		2
Riesgos infraestructura/accidentalidad										
Trámites					1					
Salud sexual y reproductiva										
Cambios de jornada escolar y pérdida 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									9	
TOTAL	1	1	4	1	1	4	2	1	9	2

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.

*(1) Detalle de los vencidos

RADICADO	FECHA CREACIÓN	CIUDADANO	ASUNTO	FECHA VENCIMIENTO	PLAZO / FECHA FINALIZADO	ESTADO FINALIZADO
CAR2025ER001470	17/02/2025	LUZ BIBIANA LASSO ESQUIBEL	revisión retroactivo	10/03/2025	11/03/2025	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO

Nº	FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)	OBSERVACIONES
1	ABIMAEI. MARIN MEJIA	16	16	100%	
2	ADRIANA LUCIA SEPULVEDA QUINTERO	5	5	100%	
3	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	11	11	100%	
4	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	13	13	100%	
5	BLANCA LIBIA PARRA	7	7	100%	
6	CAROLINA BETANCOURT CORTES	7	7	100%	
7	CESAR AUGUSTO ROJAS GIL	2	2	100%	
8	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	15	15	100%	
9	DARLEY GENARO MARIN GOMEZ	83	83	100%	
10	EFFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	21	21	100%	
11	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	8	8	100%	
12	EVARISTO MORALES CABRERA	16	16	100%	
13	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	5	5	100%	
14	GERARDO JUNIOR UPEGUI RIVAS	13	13	100%	
15	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	6	6	100%	
16	GIANCARLO UPEGUI RIVAS	14	14	100%	
17	GLORIA ELSY TORO DUQUE	4	4	100%	
18	GLORIA INES ARISTIZABAL GONZALEZ	10	10	100%	
19	GLORIA MARTINA JARAMILLO GARCIA	9	9	100%	
20	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	15	15	100%	
21	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARIN	24	24	100%	
22	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	10	10	100%	
23	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	53	52	98%	*(1) Ver detalle
24	JUAN MANUEL ALZATE TRUJILLO	3	3	100%	
25	JULIAN ALBERTO GALLEGO DIAZ	20	20	100%	
26	KATHERINE DAYANA SANCHEZ GUTIERREZ	21	21	100%	
27	LEONARDO LONDOÑO DUQUE	17	17	100%	
28	LINA MARIA VÉLEZ MEJÍA	61	61	100%	
29	LIZETH JOHANNA SUAREZ MORENO	1	1	100%	
30	LUZ STELLA LÓPEZ	7	7	100%	
31	MARCELA VARGAS GÓMEZ	38	38	100%	
32	MARIA ELENA ISAZA OSORIO	41	41	100%	
33	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	12	12	100%	
34	MIGUEL ANGEL GONZALEZ PORRAS	3	3	100%	
35	MIRYAM RUIZ HURTADO	13	13	100%	
36	MONICA ALEJANDRA RAMIREZ ANGULO	12	12	100%	
37	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	152	152	100%	
38	PABLO CESAR TORO DUQUE	13	13	100%	
39	PATRICIA LONDOÑO ROJAS	68	68	100%	
40	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	42	42	100%	
41	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	45	45	100%	
42	SINDY MARIANA VARGAS GIRALDO	41	41	100%	
43	SOFIA CARMONA DUQUE	79	79	100%	
44	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	210	210	100%	
45	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	15	15	100%	
46	VALERIA POSADA ORREGO	2	2	100%	
47	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	102	102	100%	
48	YOLANDA JAIMES MOJICA	4	4	100%	
TOTALES		1.389	1.388	99,93%	

8. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Durante el mes de marzo, se recibieron un total de dieciséis (16) requerimientos correspondientes a quejas, reclamos 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
69	CAR2025ER002072	TUTELAS - 3 DÍAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00013-00	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE003012	RESPUESTA INCIDENTE	SI
70	CAR2025ER002082	TUTELAS - 5 DÍAS	Juzgado 01 Civil Municipal - Valle del Cauca - Cartago	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE003158	RESPUESTA SENTENCIA DE TUTELA	SI
71	CAR2025ER002203	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00020-02	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE003027	RESPUESTA INCIDENTE	SI
72	CAR2025ER002343	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00036-00	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE003255	RESPUESTA TUTELA	SI
73	CAR2025ER002477	TUTELAS - 1 DÍA	Fwd: NOTIFICACIÓN ADMISIÓN ACCIÓN DE TUTELA. RADICADO No. 2025-00199-00	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE003382	RESPUESTA TUTELA	SI
74	CAR2025ER002649	TUTELAS - 3 DÍAS	Oficio 422 - Admision de ttuela 2025-00195 Secretaría de Educación Municipal Cartago Vs William Duque Valencia	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE003758	RESPUESTA TUTELA	SI
75	CAR2025ER002695	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00029-00	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE003658	RESPUESTA INCIDENTE	SI
76	CAR2025ER002701	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00048-00	OLGA LUCIA ALVAREZ HINCAPIE	CAR2025EE003688	RESPUESTA TUTELA	SI
77	CAR2025ER002030	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - CENTROS DE PRÁCTICA	QUEJA DE FUNCIONARIO DE LA INSTITUCION EDUCATIVA GABO SEÑOR RAMON OSSA	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	CAR2025EE003532	Respuesta al oficio del 03 de marzo de 2025, con asunto "QUEJA DE FUNCIONARIO DE LA INSTITUCION EDUCATIVA GABO SEÑOR RAMON OSSA"	SI
78	CAR2025ER002283	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - BIBLIOTECA	Comunicación de respuesta (2025-EE-059643)	ABIMAEI MARIN MEJIA	CAR2025EE003160	TRASLADO POR COMPETENCIA	SI
79	CAR2025ER002292	GESTIÓN DE INFORMACIÓN	Informe sobre reincidencia en incumplimiento laboral e inconsistencias en justificación de inasistencias del funcionario Nelson David Posada Castro	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	CAR2025EE003882	Respuesta por reporte de inasistencia	SI
80	CAR2025ER002457	RECLAMOS DE SERVICIOS DE SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN	Queja por descuentos indebidos en mi nómina	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	CAR2025EE004308	RESPUESTA A SOLICITUD.	SI
81	CAR2025ER002555	GESTIÓN DE INFORMACIÓN	Informe sobre inasistencia del funcionario Nelson David Posada Castro.	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	CAR2025EE004064	Respuesta por reporte de inasistencia	SI
82	CAR2025ER002574	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - PLAN DE ESTUDIO	TRASLADO POR COMPETENCIA PQRSO 2025ALCAR124- DIANA REAL	ABIMAEI MARIN MEJIA	CAR2025EE003901	TRASLADO POR COMPETENCIA	SI
83	CAR2025ER002881	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	QUEJA SECRETARIA DE EDUCACION	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARIN	CAR2025EE004072	RESPUESTA QUEJA CAR2025ER002881	SI
84	CAR2025ER002979	QUEJAS CONTRA DOCENTES	QUEJA CONTRA DOCENTE METODO DE ENSEÑANZA	ABIMAEI MARIN MEJIA	CAR2025EE004474	Respuesta	SI

En cuanto a criterios de calidad de respuesta, se evalúan dieciséis (16) respuestas, 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, el día 6, se presento intermitencia en el acceso y operación de la plataforma SACv2, por lo que fue necesario modificar el proceso de radicación automatizada de requerimientos en la plataforma SACv2, una vez restablecida, se procedió al registro.

10. PUBLICACIÓN DE RESPUESTAS A PQRSD ANÓNIMAS

Para el periodo de referencia no se radicó requerimientos anónimos.

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 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.

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

- 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)