


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

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN Y RADICACIÓN

PERIODO ANALIZADO


Del 1 al 29 de febrero 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.....	14
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]
		CODIGO: MESG-AS-F13
	INFORME EJECUTIVO	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. 1, 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%										
Puesto a Nivel Nacional	1	14										


2. RESUMEN DE RADICACIÓN MES

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

Total de Requerimientos	1053
Abierto	0
Finalizado	862
Asignado	138
En trámite	53
Anulado	0

- **Legalizaciones:** Durante el mes de febrero 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	242
Abierto	0
Finalizado	159
Asignado	2
En trámite	37
Rechazado	44

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

Del 1 al 29 de febrero de 2024, se recibieron 242 (doscientos cuarenta y dos) solicitudes, las cuales el 65,70% fueron finalizadas, 18,18% rechazadas, el 15,29% estaba en trámite y 0,83% quedaron en estado asignado.

3. RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL

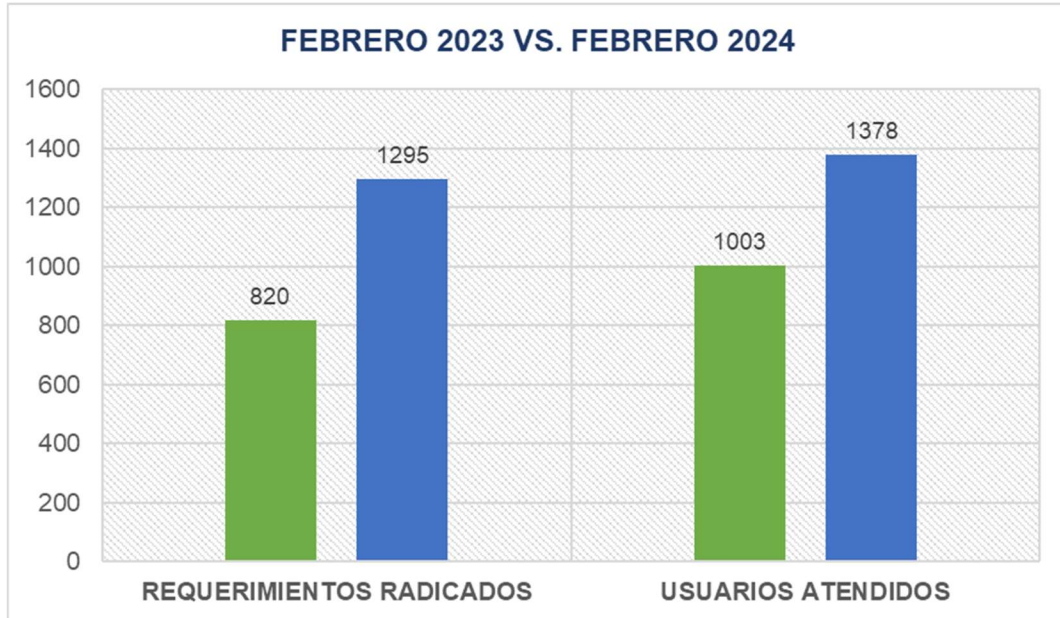
AÑO 2024					
MES	Nº REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS POR DÍA
Enero	1.147	21	55	1.218	58
Febrero	1.295	21	62	1.378	66
Marzo					
Abril					
Mayo					
Junio					
Julio					
Agosto					
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
TOTAL	2.442	42	116	2.596	124

- 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
2022	820	20	41	1003	50
2023	1295	21	62	1378	66

	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 incremento en el número de requerimientos radicados por los diferentes canales, así como en los usuarios atendidos, en comparación con el año anterior.

4. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Número	%
Personal	361	27,9%
Web	294	22,7%
Correo Electrónico	361	27,9%
Legalizaciones	242	18,7%
Correo Certificado	37	2,9%
Telefónico	0	0,0%
Total	1295	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 y CORREO ELECTRÓNICO con un 28%, WEB con el 23%, MODULO DE LEGALIZACIONES con un 18% y por último CORREO CERTIFICADO con un 3%.

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%										

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

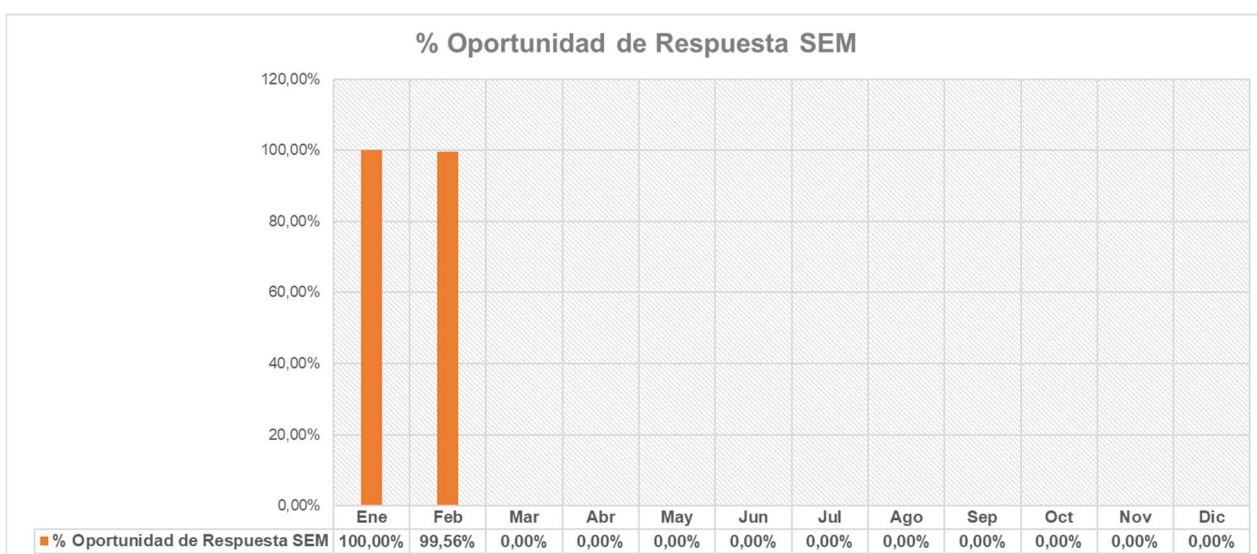
$$(\text{Total requerimientos finalizados} + \text{requerimientos asignados} + \text{requerimientos anulados} + \text{requerimientos en trámite}) - (\text{requerimientos vencidos})$$

Total de requerimientos radicados

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

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	1.371
Total Finalizados a tiempo	1.365
Requerimientos vencidos	6
% Oportunidad de Respuesta	99,56%



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.

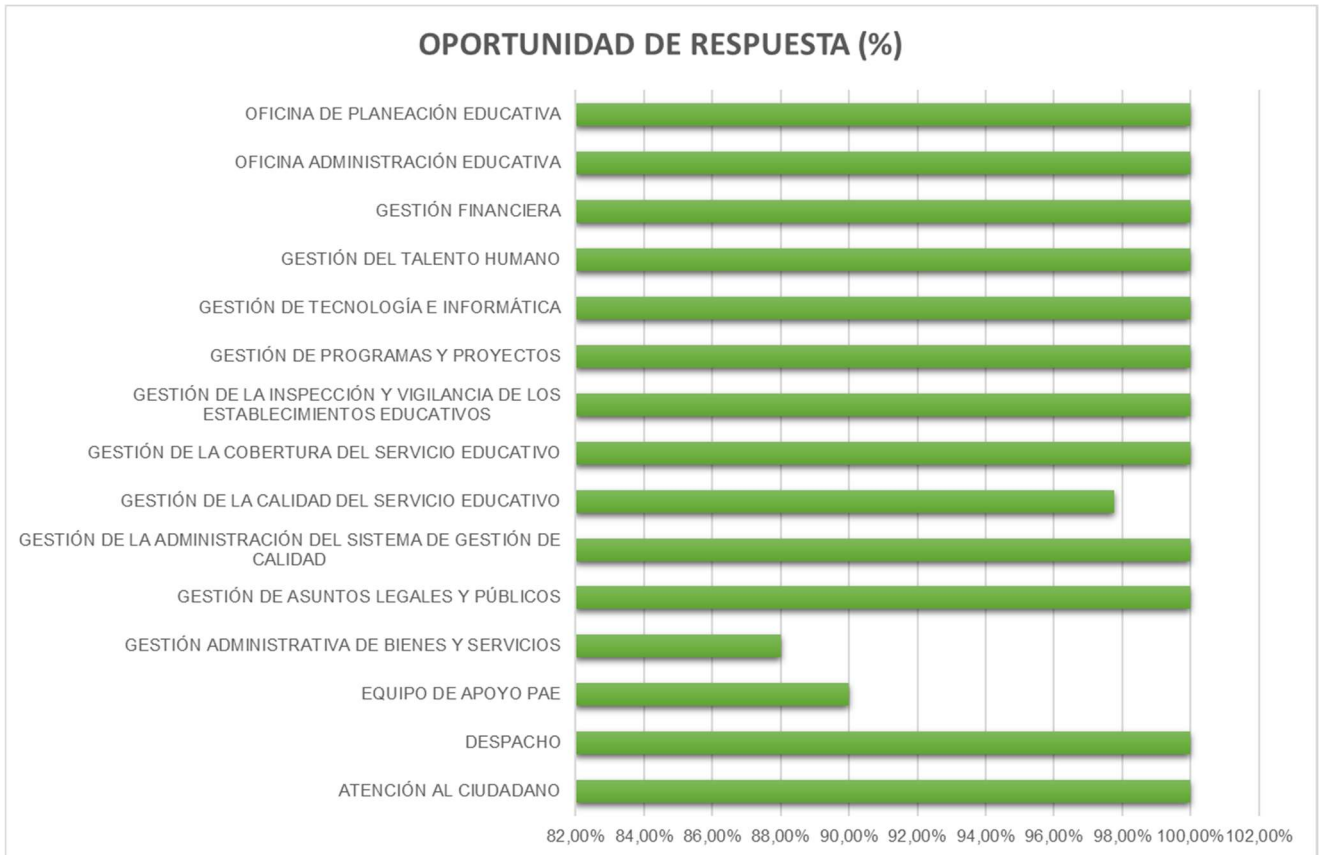
Estos resultados se obtienen del total de requerimientos que debían responder los funcionarios de la Secretaría de Educación en el mes de estudio, es decir que tengan

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

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	37	37	100,00%
2	DESPACHO	57	57	100,00%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	20	18	90,00%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	25	22	88,00%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	148	148	100,00%
6	GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	7	7	100,00%
7	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	45	44	97,78%
8	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	102	102	100,00%
9	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	344	344	100,00%
10	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	8	8	100,00%
11	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	5	5	100,00%
12	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	466	466	100,00%
13	GESTIÓN FINANCIERA	38	38	100,00%
14	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	58	58	100,00%
15	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	11	11	100,00%
TOTALES		1371	1365	99,56%

	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 dos (2) tutelas.


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

Se evidenció las dos (2) 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Para el mes de estudio, se observa una radicación correspondiente a quejas, reclamos y/o denuncias de cuatro (4) requerimientos, se encontró que tres (3) de ellas se encuentran finalizadas y una (1) sin finalizar, con fecha de vencimiento del 12 de marzo.

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

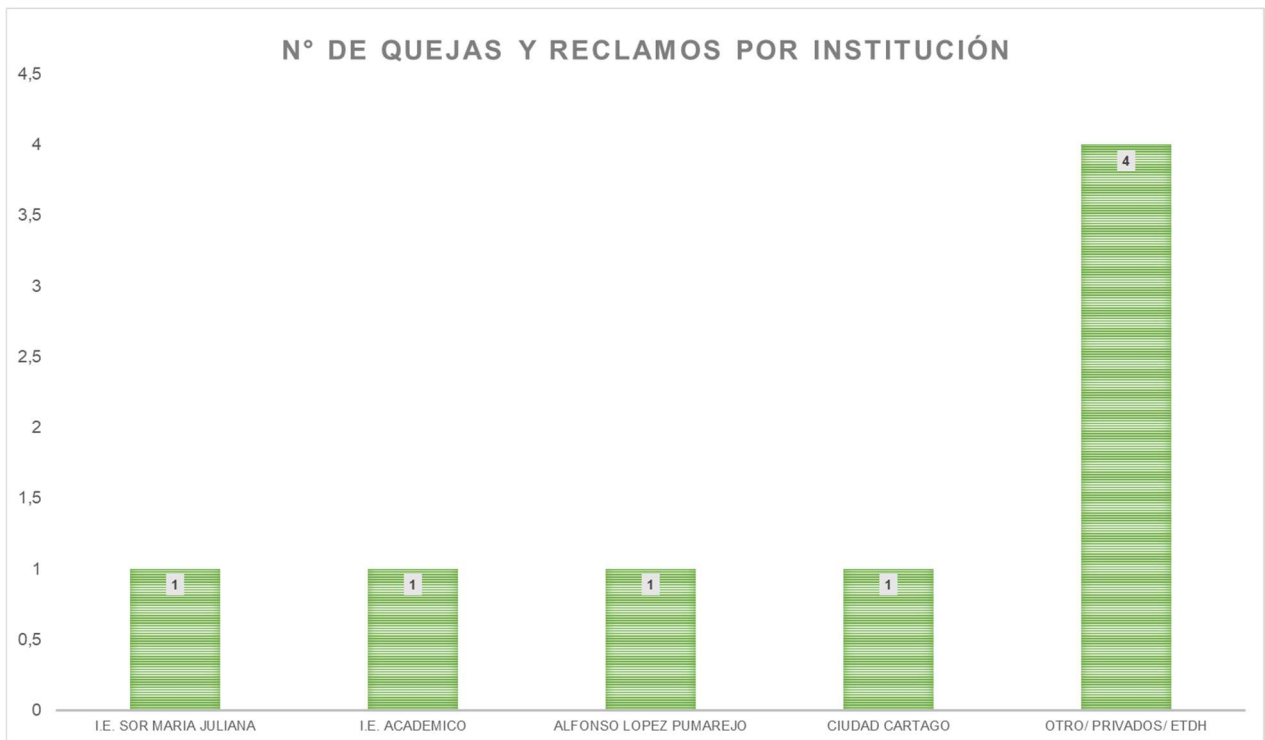
Identificación de las quejas y reclamos por Institución Educativa Oficial, Privada, ETDH o SEM.

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) denuncias anónimas relacionadas con costos injustificados en una I.E. Oficial, dos (2) relacionadas con riesgos de infraestructura y una (1) con necesidades educativas especiales.

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

QUEJAS Y RECLAMOS	I.E. SOR MARIA JULIANA	I.E. ACADEMICO	ALFONSO LOPEZ PUMAREJO	CIUDAD CARTAGO	OTRO/ PRIVADOS/ ETDH
Acoso escolar y bullying					
Contra administrativos					
Cobros injustificados			1		
Negación de cupo/derecho a la educación					
Necesidades especiales	1				
Alimentación Escolar PAE					
Quejas contra Docentes y Directivos Docentes					
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					2
TOTAL	1	1	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 evidencian seis (6) 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

N°	FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)	OBSERVACIONES
1	ABIMAEI MARIN MEJIA	9	9	100,00%	
2	ANGELICA PIEDRA BETANCOURT	2	2	100,00%	
3	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	2	2	100,00%	
4	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	63	63	100,00%	
5	BLANCA LIBIA PARRA	10	10	100,00%	
6	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	33	33	100,00%	
7	CRISTIAN MAURICIO CARTAGENA RENTERIA	4	4	100,00%	
8	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	6	6	100,00%	
9	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	61	61	100,00%	
10	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	10	10	100,00%	
11	EVARISTO MORALES CABRERA	36	36	100,00%	
12	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	6	5	83,33%	Indicador Nal de Conectividad según CAR2024ER000888 - Finalizado 4 días despues del vencimiento.
13	GIANCARLO UPEGUI RIVAS	25	25	100,00%	
14	GLORIA ELSY TORO DUQUE	2	2	100,00%	
15	GLORIA MARTINA JARAMILLO GARCIA	8	8	100,00%	
16	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	33	33	100,00%	
17	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	9	9	100,00%	
18	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	84	84	100,00%	
19	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARÍN	48	48	100,00%	
20	JORGE ELIECER TRUJILLO GRANADA	5	5	100,00%	
21	JORGE IGNACIO OSPINA RIOS	16	13	81,25%	*(1) Ver detalle
22	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	23	23	100,00%	
23	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	4	4	100,00%	
24	JUAN MANUEL ALZATE TRUJILLO	5	5	100,00%	
25	JULIAN ALBERTO GALLEGO DIAZ	20	20	100,00%	
26	KATHERINE DAYANA SANCHEZ GUTIERREZ	285	285	100,00%	
27	LEONARDO LONDOÑO DUQUE	23	23	100,00%	
28	LEYDI VANESSA QUINTERO CARDONA	4	4	100,00%	
29	LINA MARÍA VÉLEZ MEJÍA	99	99	100,00%	
30	LIZETH JOHANNA SUAREZ MORENO	1	1	100,00%	
31	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	7	7	100,00%	
32	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	11	11	100,00%	
33	LUZ STELLA LÓPEZ	3	3	100,00%	
34	MARCELA VARGAS GÓMEZ	32	32	100,00%	
35	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	17	17	100,00%	
36	MIRYAM RUIZ HURTADO	7	7	100,00%	
37	PABLO CESAR TORO DUQUE	8	8	100,00%	
38	PATRICIA LONDOÑO ROJAS	44	44	100,00%	
39	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	57	57	100,00%	
40	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	27	27	100,00%	
41	SINDY MARIANA VARGAS GIRALDO	58	58	100,00%	
42	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	11	11	100,00%	
43	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	13	11	84,62%	*(2) Ver detalle
44	VALERIA POSADA ORREGO	7	7	100,00%	
45	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	133	133	100,00%	
TOTALES		1.371	1.365	99,56%	

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

Detalle de vencidos

*(1)

RADICADO	FECHA CREACIÓN	CIUDADANO	ASUNTO	ESTADO	FECHA VENCIMIENTO	PLAZO / FECHA FINALIZADO	DÍAS DE VENCIDO
CAR2024ER001021	02/02/2024	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INDALECIO PENILLA	SOLICITUD COLABORACIÓN A EEMM COPIA ING. JORGE IGNACIO OSPINA RIOS.	FINALIZADO	23/02/2024	08/03/2024	14
CAR2024ER001224	08/02/2024	INSTITUCIÓN EDUCATIVA CIUDAD DE CARTAGO	TRASLADO SOLICITUD.	FINALIZADO	29/02/2024	01/03/2024	1
CAR2024ER000581	22/01/2024	INSTITUCIÓN EDUCATIVA CIUDAD DE CARTAGO	SOLICITUD ADECUACIÓN PORTERÍA VIGILANCIA I.E. CIUDAD DE CARTAGO	FINALIZADO	12/02/2024	13/02/2024	1

*(2)


RADICADO	FECHA CREACIÓN	CIUDADANO	ASUNTO	ESTADO	FECHA VENCIMIENTO	PLAZO / FECHA FINALIZADO	DÍAS DE VENCIDO
CAR2024ER001603	19/02/2024	MINISTERIO DE EDUCACION	SAC - UNIDAD DE ALIMENTOS PARA APRENDER	FINALIZADO	26/02/2024	27/02/2024	1
CAR2024ER001532	16/02/2024	CONTRALORIA DEPARTAMENTAL COLEGIADA DEL VALLE DEL CAUCA	Solicitud información Instituciones Educativas Oficiales IEO, Programa de Alimentación Escolar PAE, vigencia 2024.	FINALIZADO	23/02/2024	27/02/2024	4

8. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Durante el mes de febrero, se recibieron un total de seis (6) requerimientos correspondientes a quejas, reclamos, denuncias y tutelas, encontrándose cinco (5) 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
13	CAR2024ER000880	TUTELAS - 3 DÍAS	Oficio 112 - Admisión de Tutela 2024-0063 - Secretaria de Educación Municipal de Cartago Vs Dilan Samuel Camona Ramirez y Otros menores de edad	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2024EE001037	CONTESTACION ACCION DE TUTELA Rad. 2024-00053	SI
14	CAR2024ER000918	TUTELAS - 1 DÍA	ACCIÓN DE TUTELA promovida por GLORIA STELLA CARMONA LEÓN contra SECRETARIA EDUCACIÓN MUNICIPAL DE CARTAGO y OTROS Radicación	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2024EE001034	Contestación de Tutela Rad. 2024- 0009	SI
15	CAR2024ER000950	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICARLES Auto No. 019 del 31 de enero de 2024 mediante el cual se admite trámite de tutela	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2024EE001029	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, 003-2024-00013	SI
19	CAR2024ER000325	INFRAESTRUCTURA FISICA	Solicitud de construcción de ingreso peatonal seguro mientras se adelantan obras de urbanismo y adecuación de porta-bicicletas y portería para estadia.	JORGE IGNACIO OSPINA RIOS	CAR2024EE001160	RESPUESTA OFICIO 16 DE ENERO	NO*
20	CAR2024ER001078	TUTELAS - 2 DÍAS	2024-00024 Admite Tutela	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2024EE001266	CONTESTACION DE ACCIÓN DE TUTELA Radicado 2024-00024	SI
21	CAR2024ER001368	TUTELAS - 2 DÍAS	Notificación Auto Admisión Tutela 2024-00038	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2024EE001485	CONTESTACION ACCION DE TUTELA 004-2024-00038	SI
22	CAR2024ER001058	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	Aclaración y si es legal	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARIN	CAR2024EE001404	Respuesta CAR2024ER001058	SI
23	CAR2024ER001593	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	Derecho de petición verbal - Queja sobre la educación	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	CAR2024EE001738	Solicitud de pintura	SI
24	CAR2024ER001703	NECESIDADES DE RECURSOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVAS	Obras de infraestructura IE Ciudad de Cartago y otros.	JORGE IGNACIO OSPINA RIOS	ASIGNADO		
25	CAR2024ER001861	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	DERECHO DE PETICION	ABIMAEI MARIN MEJIA	CAR2024EE002029	Respuesta	SI

En cuanto a criterios de calidad de respuesta, se evalúan nueve (9) respuestas, teniendo en cuenta que del mes de enero venían cuatro requerimientos en estado asignado, se evidencia que ocho (8) tienen una respuesta clara, congruente y de fondo y un (1) requerimiento la contestación carece de fondo, toda vez que corresponde a una programación de visita y no al informe técnico de la misma donde se expongan los motivos de la respuesta negativa o positiva a la petición del señor rector de la I.E. Ciudad de Cartago.

	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 presento intermitencia en el acceso y operación de la plataforma SACv2 el día 14, 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 cuatro (4) requerimientos anónimos, tres (3) de estos con respuestas 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 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.

	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)