

 ALCALDÍA DE CARTAGO	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 30 de junio 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]
		CODIGO: MESG-AS-F13
	INFORME EJECUTIVO	VERSION 1

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
CONTENIDO Y DESARROLLO.....	5
1. RANKING SECRETARÍA DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL.....	5
2. RESUMEN DE RADICACIÓN MES.....	5
3. RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL.....	6
4. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL.....	7
5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA.....	8
6. SEGUIMIENTO POR TIPO DE REQUERIMIENTO.....	11
7. REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIO.....	13
8. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS.....	15
9. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.....	16
10. PUBLICACIÓN DE RESPUESTAS A PQRS ANÓNIMAS.....	16
11. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.....	16



 <p>ALCALDÍA DE CARTAGO</p>	<p>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</p>	PAGINA [3]
		CODIGO: MESG-AS-F13
	<p>INFORME EJECUTIVO</p>	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.



 ALCALDÍA DE CARTAGO	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.



 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5]
	INFORME EJECUTIVO	CODIGO: MESG-AS-F13
		VERSION 1

CONTENIDO Y DESARROLLO

1. RANKING SECRETARÍA DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL

El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de estudio fue el No. 11, 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%						
Puesto a Nivel Nacional	1	14	2	9	4	11						

2. RESUMEN DE RADICACIÓN MES

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

Total de Requerimientos	828
Abierto	0
Finalizado	646
Asignado	167
En trámite	15
Anulado	0

- **Legalizaciones:** Durante el mes de junio 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	178
Abierto	0
Finalizado	119
Asignado	1
En trámite	0
Rechazado	58

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

Del 1 al 30 de junio de 2024, se recibieron 178 (ciento setenta y ocho) solicitudes, las cuales el 66,85% fueron finalizadas, 32,58% rechazadas, el 0% estaba en trámite y 0,56% quedaron en estado asignado.

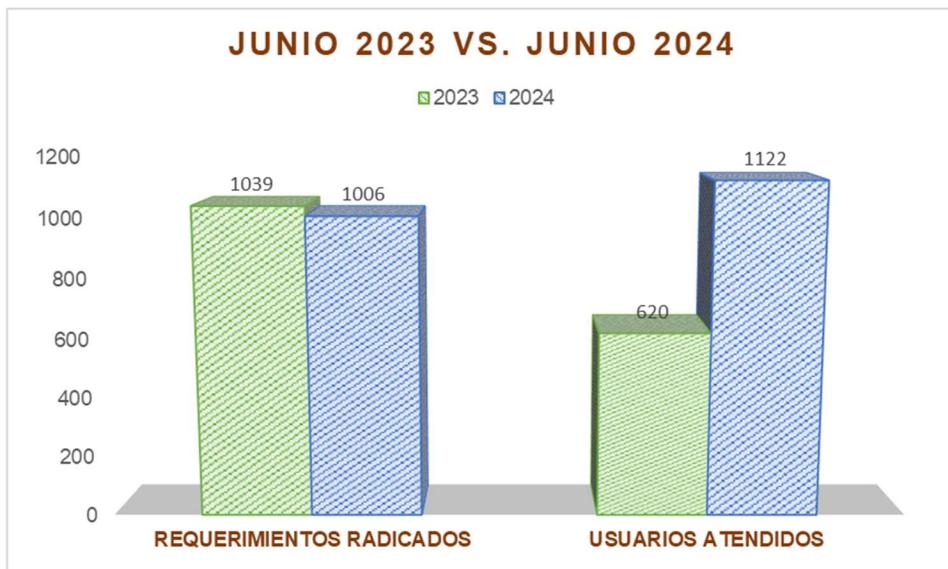
3. RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL

AÑO 2024					
MES	Nº REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS POR DÍA
Enero	1.147	21	55	1.218	58
Febrero	1.295	21	62	1.378	66
Marzo	917	18	51	1.081	60
Abril	1.320	21	63	1.451	69
Mayo	1.217	21	58	1.299	62
Junio	1.006	19	53	1.122	59
Julio					
Agosto					
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
TOTAL	6.902	121	341	7.549	374

- Comparación de radicación del mes de junio 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	1039	20	52	620	31
2024	1006	19	53	1122	59

GRÁFICO COMPARATIVO



Se evidencia que, entre los meses de comparación, para el año de 2024, se presentó un incremento del 3% en el número de requerimientos radicados por los diferentes canales, así como un 55% en los usuarios atendidos, en comparación con el año anterior.

4. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Número	%
Personal	261	25,9%
Web	297	29,5%
Correo Electrónico	258	25,6%
Legalizaciones	178	17,7%
Correo Certificado	12	1,2%
Telefónico	0	0,0%
Total	1006	100%





Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio, fueron el WEB con el 29%, PERSONAL con un 26% y CORREO ELECTRÓNICO con un 26%, MODULO DE LEGALIZACIONES con un 18% 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%						

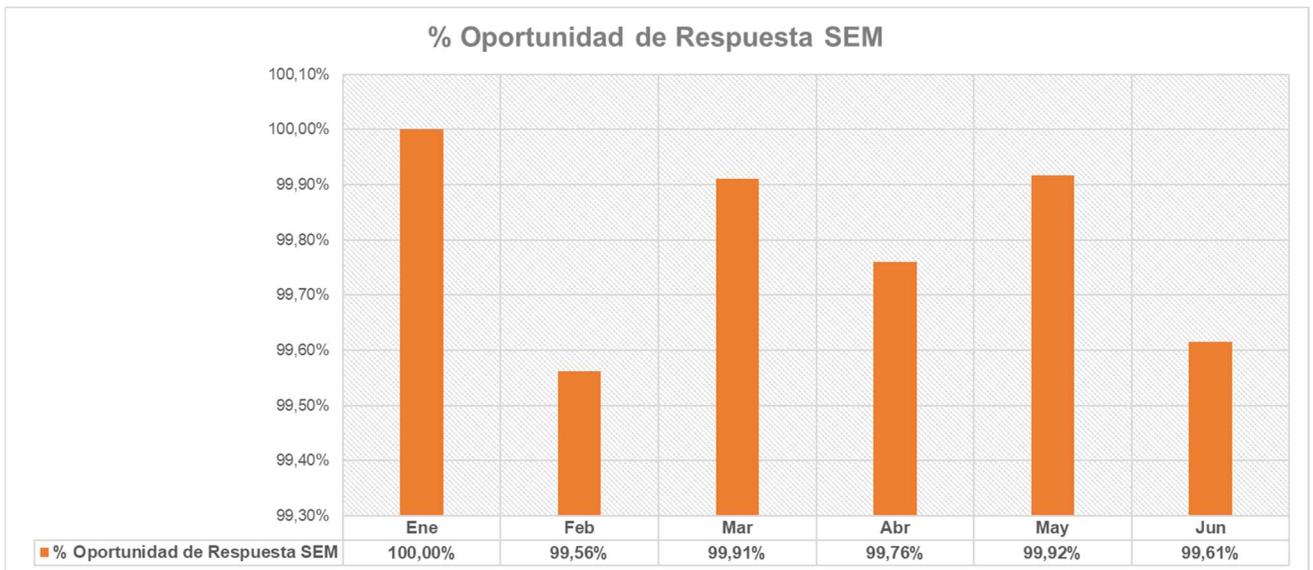
A continuación, se describe la fórmula aplicada por el MEN para arrojar los resultados del indicador del área de Atención al Ciudadano.

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

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



Oportunidad de Respuesta	
Total Requerimientos	1.038
Total Finalizados a tiempo	1.034
Requerimientos vencidos	4
% Oportunidad de Respuesta	99,61%



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.

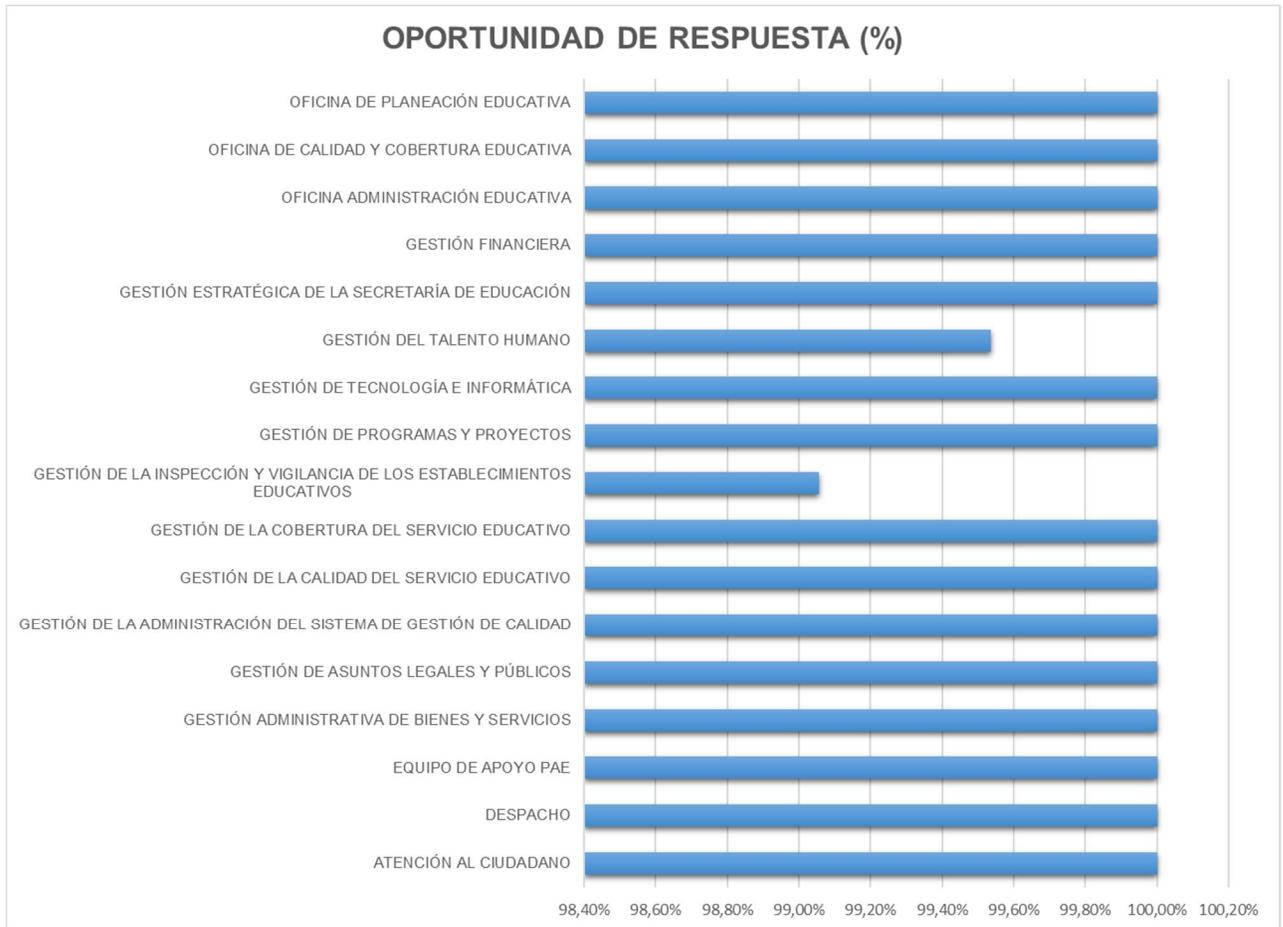


 ALCALDÍA DE CARTAGO	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [10]
	INFORME EJECUTIVO	CODIGO: MESG-AS-F13
		VERSION 1

- OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA MES DE ESTUDIO.

Estos resultados se obtienen del total de requerimientos que debían responder los funcionarios de la Secretaría de Educación en el mes de estudio, es decir que tengan fecha de vencimiento durante el periodo correspondiente al inicio del mes y finalización de este, incluidos aquellos que venían asignados y en trámite de los meses anteriores.

N°	DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	32	32	100,00%
2	DESPACHO	37	37	100,00%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	22	22	100,00%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	23	23	100,00%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	82	82	100,00%
6	GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	4	4	100,00%
7	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	47	47	100,00%
8	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	71	71	100,00%
9	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	212	210	99,06%
10	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	1	1	100,00%
11	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	16	16	100,00%
12	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	431	429	99,54%
13	GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	1	100,00%
14	GESTIÓN FINANCIERA	21	21	100,00%
15	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	23	23	100,00%
16	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	6	6	100,00%
17	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	9	9	100,00%
TOTALES		1038	1034	99,61%



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	0	0	0	0	0	0

Se evidenció las diez (10) se encuentran finalizadas oportunamente.

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

Identificación de quejas, reclamos y denuncias por mes

QUEJAS Y RECLAMOS	Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Radicados		4	4	4	13	3	9	0	0	0	0	0

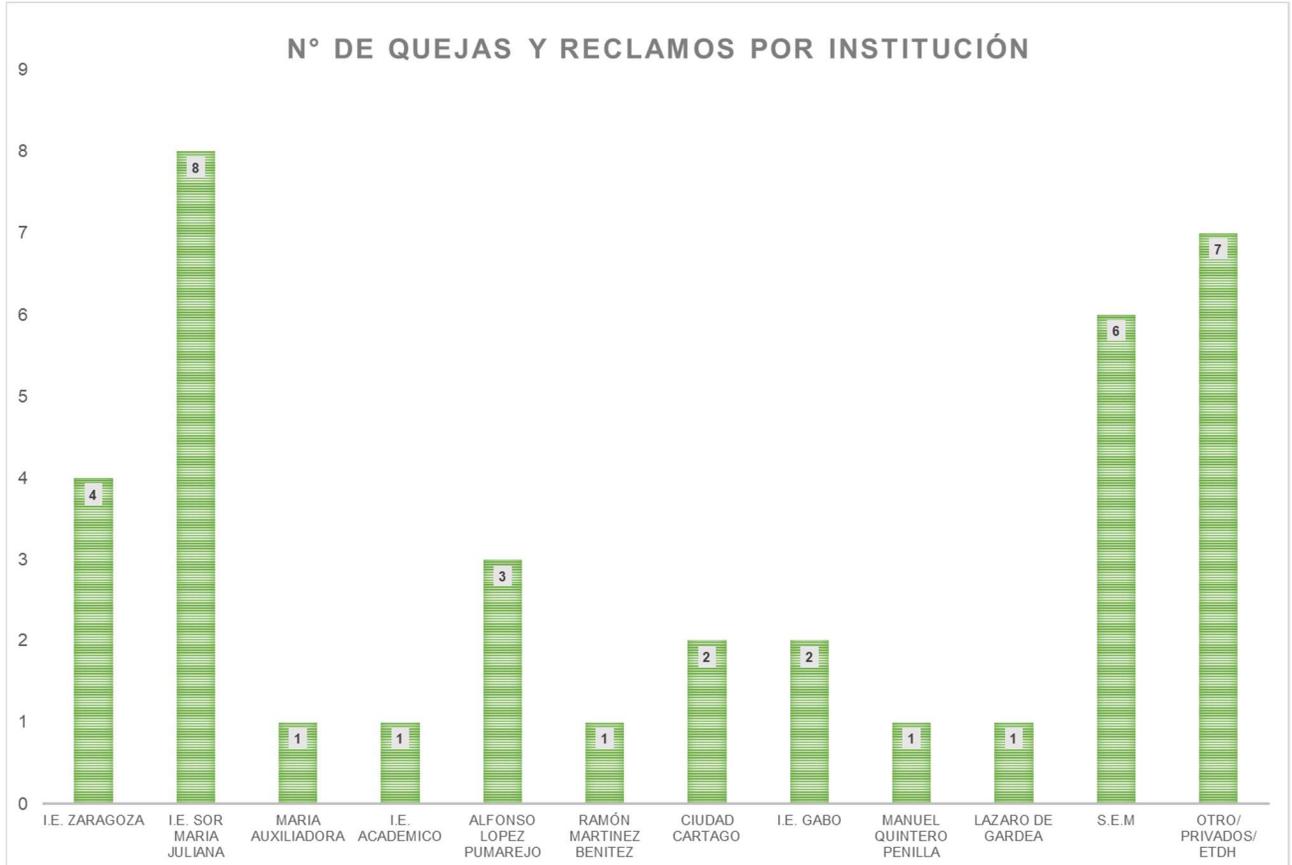
Para el mes de estudio, la radicación correspondiente a quejas, reclamos y/o denuncias fue de nueve (9) requerimientos, se encontró que 7 (siete) se encuentran finalizados y 2 (dos) en estado asignado.

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

Para el mes de estudio, en la Secretaría de Educación, se radicaron cuatro (4) requerimientos clasificados como quejas contra docentes y/o directivos, cuatro (4) reclamos de trámites de la SEM y una (1) queja 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	I.E. ACADEMICO	ALFONSO LOPEZ PUMAREJO	RAMON MARTINEZ BENITEZ	CIUDAD CARTAGO	I.E. GABO	MANUEL QUINTERO PENILLA	LAZARO DE GARDEA	S.E.M	OTRO/ PRIVADOS/ ETDH
Acoso escolar y bullying	1								1	1		1
Contra administrativos							1				1	
Cobros injustificados					1							
Convivencia entre estudiantes y docentes												
Negación de cupo/derecho a la educación					1							
Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano												
Necesidades especiales		1										
Alimentación Escolar PAE												
Quejas contra Docentes y Directivos Docentes	3	3	1		1	1		2				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										3
Reclamos de trámites de secretaría de educación											5	
TOTAL	4	8	1	1	3	1	2	2	1	1	6	7



7. REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIO

Requerimientos radicados por funcionario y oportunidad de respuesta

Para el mes de estudio se evidencian cuatro (4) requerimientos finalizados fuera de tiempo, lo cual incide en el posicionamiento en el Ranking Nacional en cuanto a la oportunidad de respuesta.

RADICADO	FECHA CREACIÓN	CIUDADANO	ASUNTO	FECHA VENCIMIENTO	PLAZO / FECHA FINALIZADO	ESTADO FINALIZADO
CAR2024ER004612	23/05/2024	BANCO AV VILLAS	(((URGENTE))))SOLICITUD INFORMACION CLIENTES DEJAN DE OPERAR	17/06/2024	18/06/2024	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO
CAR2024ER005004	5/06/2024	INSTITUCIÓN EDUCATIVA GABO	AUSENTISMO MES DE MAYO	27/06/2024	28/06/2024	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO
CAR2024LR000877	15/05/2024	JAIME ANTONIO MIRANDA NOREÑA	LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS DE ESTUDIO	6/06/2024	20/06/2024	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO
CAR2024LR000970	29/05/2024	MHYA CAROLINA BERMUDEZ VELEZ	LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS DE ESTUDIO	21/06/2024	25/06/2024	FINALIZADOS FUERA DE TIEMPO

Nº	FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ABIMAEI MARIN MEJIA	18	18	100%
2	ANGELICA PIEDRA BETANCOURT	6	6	100%
3	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	7	7	100%
4	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	16	16	100%
5	BLANCA LIBIA PARRA	2	2	100%
6	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	40	40	100%
7	EFFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	13	13	100%
8	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	14	14	100%
9	EVARISTO MORALES CABRERA	23	23	100%
10	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	5	5	100%
11	GERARDO JUNIOR UPEGUI RIVAS	8	8	100%
12	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	3	3	100%
13	GIANCARLO UPEGUI RIVAS	26	26	100%
14	GLORIA ELSY TORO DUQUE	11	11	100%
15	GLORIA INES ARISTIZABAL GONZALEZ	23	23	100%
16	GLORIA MARTINA JARAMILLO GARCIA	1	1	100%
17	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	61	61	100%
18	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARIN	8	8	100%
19	JORGE ELIECER TRUJILLO GRANADA	21	21	100%
20	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	16	16	100%
21	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	25	24	96%
22	JUAN MANUEL ALZATE TRUJILLO	14	14	100%
23	JULIAN ALBERTO GALLEGU DIAZ	6	6	100%
24	KATHERINE DAYANA SANCHEZ GUTIERREZ	196	194	99%
25	LEONARDO LONDOÑO DUQUE	20	20	100%
26	LEYDI VANESSA QUINTERO CARDONA	4	4	100%
27	LINA MARÍA VÉLEZ MEJÍA	6	6	100%
28	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	4	4	100%
29	LUZ STELLA LÓPEZ	20	20	100%
30	MARCELA VARGAS GÓMEZ	11	11	100%
31	MARIA DE LOS ANGELES QUINTERO FIGUEROA	1	1	100%
32	MARIA ELENA ISAZA OSORIO	1	1	100%
33	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	22	22	100%
34	MIRYAM RUIZ HURTADO	2	2	100%
35	MONICA ALEJANDRA RAMIREZ ANGULO	2	2	100%
36	PABLO CESAR TORO DUQUE	37	37	100%
37	PATRICIA LONDOÑO ROJAS	50	49	98%
38	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	14	14	100%
39	RICARDO VELEZ DAZA	1	1	100%
40	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	18	18	100%
41	SINDY MARIANA VARGAS GIRALDO	109	109	100%
42	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	8	8	100%
43	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	9	9	100%
44	VALERIA POSADA ORREGO	1	1	100%
45	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	131	131	100%
46	YOLANDA JAIMES MOJICA	4	4	100%
TOTALES		1.038	1.034	99,61%

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

8. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Durante el mes de junio, se recibieron un total de diecinueve (19) requerimientos correspondientes a quejas, reclamos, denuncias y tutelas, encontrándose el 100% en estado finalizado.

N°	RADICADO REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	ASUNTO REQUERIMIENTO	FUNCIONARIO ASIGNADO	RADICADO SALIDA	ASUNTO SALIDA	CALIDAD DE LA RESPUESTA CUMPLE SI/NO
80	CAR2024ER005031	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICARLES Auto No. 320 del 05 de junio de 2024	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2024EE006226	RESPUESTA INCIDENTE DE DESACATO AUTO INTERLOCUTORIO N° AUTO No. 320	SI
81	CAR2024ER005171	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICACION AUTO ADMISORIO DE TUTELA 2024-00163-00	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	CAR2024EE006334	Acción de Tutela Radicación: 76-147-4004-004-2024-00163-00	SI
82	CAR2024ER005343	TUTELAS - 3 DÍAS	Notificación Sentencia Segunda Instancia de ALEYDA GARCIA CASTRO	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2024EE006698	Oficio cumplimiento de fallo de tutela de Segunda Instancia No. 74 del 17 de junio de 2024, emitido JUZGADO SEGUNDO PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO	SI
83	CAR2024ER005349	TUTELAS - 1 DÍA	2024-00179 NOTIFICACION ACCION DE TUTELA MARIA DAMARIS VALENCIA MEJIA VS COSMIET LTDA	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	CAR2024EE006560	pronunciamento: Tramite acción de Tutela Radicado: 2024-00179-00	SI
84	CAR2024ER005430	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICACION SENTENCIA DE TUTELA 2024-00163-00	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	CAR2024EE006713	Asunto Impugnación: Sentencia de Tutela 149 del 20 de junio de 2024. Radicación: 76-147-4004-004-2024-00163-00	SI
85	CAR2024ER005562	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2024-00142-00	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	CAR2024EE006784	Pronunciamento tramite acción de tutela radicación 2024-00142	SI
86	CAR2024ER005580	TUTELAS - 2 DÍAS	***Importante / Notificación auto admite No. 839 / 2024-00175-00	FRANCISCO JAVIER MEJIA TORO	CAR2024EE006787	Asunto: Pronunciamento tutela radicación 2024-00175	SI
87	CAR2024ER005653	TUTELAS - 1 DÍA	Notificación avoca tutela Rad. 2024-00045	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2024EE006956	RESPUESTA ACCION DE TUTELA 2024-00045	SI
88	CAR2024ER005658	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2024-00168-00	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2024EE006968	CONTESTACION ACCION DE TUTELA	SI
89	CAR2024ER005709	TUTELAS - 1 DÍA	OFICIO 0762 NOTIFICA ADMISION TUTELA MARIA DEBORA ESCOBAR BODOYA VS. SRIA. EDUCACION MPAL -2024-00193	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2024EE007000	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, 002-2024-00193	SI
90	CAR2024ER004960	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	queja por decomiso ilegal de dispositivo móvil (celular)	ABIMAEI MARIN MEJIA	CAR2024EE006494	Respuesta	SI
91	CAR2024ER004977	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - NUMERO DE DOCENTES	SOLICITUD DE ASINGACIÓN DOCENTE	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	CAR2024EE006287	Respuesta a solicitud de asignación de docente	SI
92	CAR2024ER005315	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	QUEJA COLEGIO JUAN XXIII CARTAGO	ABIMAEI MARIN MEJIA	CAR2024EE006917	Respuesta	SI
93	CAR2024ER005465	QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS	RECLAMO ENCONTRADO BUZON PQRS SECRETARIA DE EDUCACION	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ			
94	CAR2024ER005477	INSCRIPCIÓN AL ESCALAFÓN DOCENTE DECRETO 1278 DE 2002	HABILITACIÓN CONCURSO DE ASCENSO Y REUBICACIÓN	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2024EE007005	Respuesta Reclamación mediante oficio CAR2024ER005477 21/06/2024.	SI
95	CAR2024ER005506	INSCRIPCIÓN AL ESCALAFÓN DOCENTE DECRETO 1278 DE 2002	RECLAMACIÓN POR FIGURAR COMO NO REPORTADO POR LA ENTIDAD TERRITORIAL CARTAGO PARA EL PROCESO DE EVALUACIÓN PARA LA REUBICACIÓN SALARIAL DOCENTE 2024	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2024EE007004	Respuesta reclamación mediante oficio CAR2024ER005543 24/06/2024 de este proceso EVALUATIVO DE ASCENSO Y REUBICACIÓN SALARIAL 2024.	SI
96	CAR2024ER005543	RECLAMOS DE PROCESOS DE SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN	RECLAMACIÓN URGENTE POR FIGURAR COMO NO REPORTADO POR LA ENTIDAD TERRITORIAL CARTAGO PARA EL PROCESO DE EVALUACIÓN PARA LA REUBICACIÓN SALARIAL DOCENT	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2024EE007006	Respuesta a su reclamación mediante oficio CAR2024ER005543 24/06/2024	SI
97	CAR2024ER005559	RECLAMOS DE TRÁMITES DE SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN	"Sin reportar información" Concurso De ascenso	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2024EE007007	Respuesta a su reclamación mediante oficio CAR2024ER005559 25/06/2024	SI
98	CAR2024ER005578	QUEJAS CONTRA DOCENTES	solicitud de queja por acoso sexual a mi hija en la Institución Educativa Sr María Juliana - Cartago, Valle	ABIMAEI MARIN MEJIA			

En cuanto a criterios de calidad de respuesta, se evalúan diecisiete (17) respuestas, se el 100% tienen una respuesta clara, congruente y de fondo.

 <p>ALCALDÍA DE CARTAGO</p>	<p>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</p>	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, los días 24 y 26, por lo que fue necesario modificar el proceso de radicación automatizada de requerimientos en la plataforma SACv2 y generar recibidos con sello físico, provisionalmente, mientras se reestablecía.

10. PUBLICACIÓN DE RESPUESTAS A PQRSD ANÓNIMAS

Para el periodo de referencia se presentó un (1) requerimientos anónimos con respuesta efectiva durante el mes de junio que se anexan al final de este informe.

RADICADO REQUERIMIENTO	FECHA CREACIÓN	CIUDADANO	ASUNTO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA FINALIZADO	RADICADO SALIDA
CAR2024ER004977	05/06/2024 11:24:04	ANÓNIMO	SOLICITUD DE ASINGACIÓN DOCENTE	27/06/2024	11/06/2024	CAR2024EE006287

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.

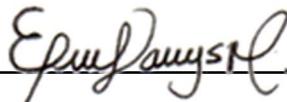
- Se recomienda revisar los documentos pendientes por recibir en formato físico y el semáforo que está ubicado en el botón de inicio de la plataforma SAC diariamente, para asegurar la gestión de los documentos asignados a su dependencia de manera oportuna.
- Si el requerimiento es de una petición de 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.
- 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,



 <p>ALCALDÍA DE CARTAGO</p>	<p align="center">MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</p>	PAGINA [17]
		CODIGO: MESG-AS-F13
	INFORME EJECUTIVO	VERSION 1

la coherencia de respuestas brindadas a usuarios frente a requerimientos y la verificación que se haya contestado la totalidad de solicitudes de cada usuario.

- Cada jefe de oficina debe monitorear los radicados que se encuentran vencidos en su área, según los informes mensuales de gestión y requerir su respuesta, recordando la normatividad y las posibles responsabilidades disciplinarias.
- Se recomienda que, al interior de las dependencias, se registren acciones en el plan de mejoramiento por proceso respectivo, a fin de que se establezcan actividades que no permitan el vencimiento en el trámite y cierre de PQRSDf, para atender así los requerimientos en cuanto a calidad, oportunidad y coherencia.
- Realizar seguimiento a las dependencias para tramitar los requerimientos con la finalidad de que se dé respuesta a los ciudadanos, dentro de los términos de ley.
- Asistir o solicitar periódicamente capacitaciones del aplicativo SACv2 sobre la gestión y control de los PQRSDf.



ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY
Profesional Universitario
Líder del área de Atención al Ciudadano

Elaboró: Érica Viviana Vanegas Monroy (Profesional Universitario Atención al Ciudadano)
Revisó: Paula Andrea Giraldo (Asesora de Oficina de Administración Educativa)
Aprobó: Evaristo Morales (Jefe de Oficina de Administración Educativa)



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

Cartago, 11 de junio de 2024

Señor(A)
ANÓNIMO



CAR2024ER004977
CAR2024EE006287

Asunto: Respuesta a solicitud de asignación de docente

Cordial Saludo:

En atención a su comunicación se procedió a establecer comunicación con la Institución Educativa, con el fin de proceder a subsanar la falta de prestación del servicio a los estudiantes de grado tercero, por lo cual nos complace informarle que se coordinó para cubrir temporalmente a la docente titular quien que se encuentra en una licencia por luto, esperamos que los niños estén recibiendo las clases, correspondientes.

Ofrecemos disculpas y agradecemos la información brindada.

Atentamente,

GIANCARLO UPEGUI RIVAS
Secretario de Educación Municipal - Cartago
DESPACHO

Archívese en: PQRS - 2024
Proyecto: PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ
Revisó: GIANCARLO UPEGUI RIVAS

Anexos: