

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [1] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

GESTIÓN EDUCACIÓN



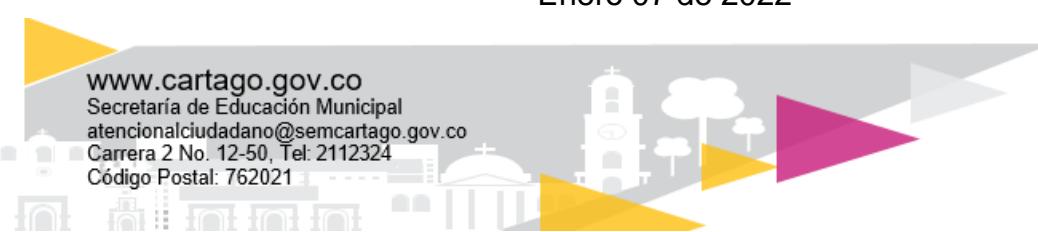
INFORME DE:

INFORME PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SECRETARÍA DE LA EDUCACIÓN MUNICIPAL DE CARTAGO VALLE, CORRESPONDIENTE AL MES DE ENERO DE 2022.

Elaborado por:

PAULA ANDREA GIRALDO RODRÍGUEZ
Profesional Universitario
Líder del área de Atención al Ciudadano.

Fecha de Elaboración:
Enero 07 de 2022



	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [2] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

1- INTRODUCCIÓN

En el presente informe se hace un análisis de los requerimientos que ingresaron a la Secretaría de Educación Municipal en el mes de enero de 2022, iniciando con un resumen global del total de requerimientos, radicados durante este mes, cuántos de estos PQR'S se han gestionado y la cantidad de solicitudes, que están pendiente de gestión, a la fecha de elaboración del informe.

Seguidamente se realiza un análisis comparativo de los requerimientos radicados en el mes de enero de 2021 vs 2022, así como también los usuarios atendidos durante este periodo y el promedio de radicación.

También se realiza un análisis de los requerimientos que ingresaron desde el año 2013 a la fecha en la Secretaría de educación Municipal, por los diferentes canales de radicación.

Posteriormente se analiza los canales con los que los usuarios realizaron las solicitudes durante este mes, otro de los puntos analizados es el Resumen de radicación en lo que va corrido del Año 2022, comparado con los años 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021 el número de radicaciones WEB año corrido 2022.

Por otra parte, se hace seguimiento a la oportunidad de respuesta generada durante el mes de enero de 2022 por las diferentes áreas de la Secretaría, de igual manera se realiza seguimiento al ranking nacional y el puesto ocupado por la Secretaría de Educación Municipal a nivel nacional.

De igual manera se hace seguimiento, a todas las áreas y funcionarios revisando, sí; durante el mes de enero se presentaron requerimientos finalizados fuera de tiempo, y se envía el reporte al comité directivo de la SEM, para las respectivas acciones.

Por otra parte, se realiza resumen de radicación de Salida (EE), generada durante el mes de enero de 2022, un análisis de los requerimientos radicados por dependencia, análisis a las respuestas dadas a las tutelas, quejas y derechos de petición radicadas en este despacho.

Finalmente, se analiza los tres grandes proveedores que tiene la unidad de atención al ciudadano como son: servicio telefónico, internet y plataforma S.A.C.

2- MARCO LEGAL

- ✓ Constitución Política de Colombia, Artículos 23, 74.
- ✓ Ley 1437 de 2011 “Código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo, Artículo 5.
- ✓ Ley 1755 de 2015.
- ✓ Resolución 15908 de 2017 (Ministerio de Educación), Artículo 3 y 4.

3- OBJETIVO

Realizar seguimiento a los requerimientos radicados en la Secretaría de Educación Municipal

4- ALCANCE

- ✓ Realizar seguimiento a los requerimientos radicados en la Secretaría de Educación Municipal.
- ✓ Realizar seguimiento a la Calidad de las respuestas dadas por los funcionarios a cada uno de los Derechos de petición, tutelas y quejas radicadas en Secretaría de Educación Municipal
- ✓ Realizar seguimiento a proveedores.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [3] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1

5- ELEMENTOS ANALIZADOS

- ✓ ESTADO ACTUAL. RESUMEN DE RADICACIÓN.
- ✓ PERÍODO: 1° de enero de 2022 al 31 de enero 2022.
- ✓ Fecha de Elaboración: enero 07 de 2022.

Total, de Requerimientos.	852
Asignado	129
En trámite	4
Finalizado	719
Abierto	0
Anulado	0

5.1.1 Resumen de radicación año 2022

MES	MES REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
Ene-22	852	19	43	920	48
Feb-22					
Mar-22					
Abr-22					
May-22					
Jun-22					
Jul-22					
Ago-22					
Sept-22					
Oct-22					
Nov-22					
Dic-22					
TOTAL	852	19	43	920	48

GRAFICA

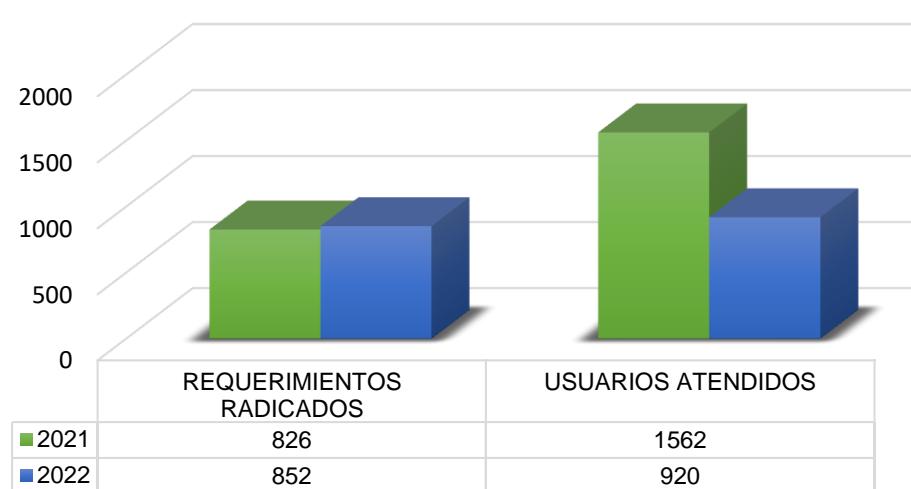


	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [4] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1

5.1.3. Resumen radicación enero 2021 VS enero 2022.

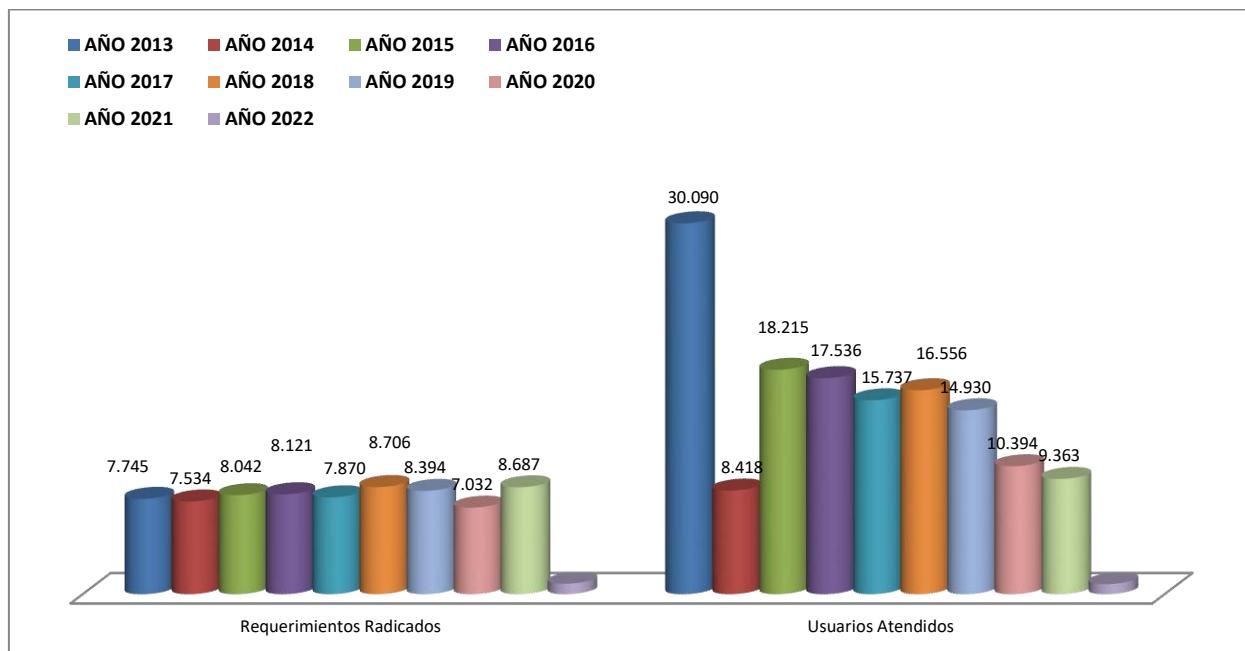
AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
ENERO 2021	826	20	41	1562	78
ENERO 2022	852	19	43	920	48

5.1.4. Gráfica de radicaciones de Enero 2021 vs Enero 2022



ANÁLISIS: Se evidencia para el mes de enero de 2022, un aumento en la cantidad de requerimientos radicados, pasando de 826 en el 2021 a 852 en el 2022, sin embargo, en el número de usuarios atendidos podemos observar una disminución pasando de 1562 en el año 2021 a 920 en el 2022.

5.1.5 Número de requerimientos radicados y usuarios atendidos desde el año 2013, hasta lo que va corrido de año 2022.

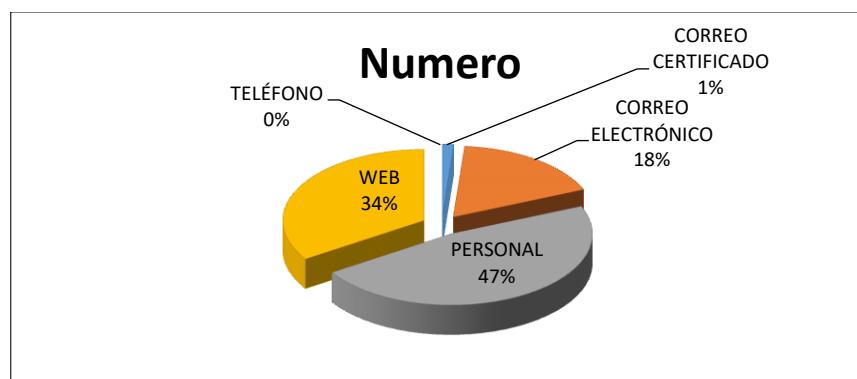


	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1

5.2. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

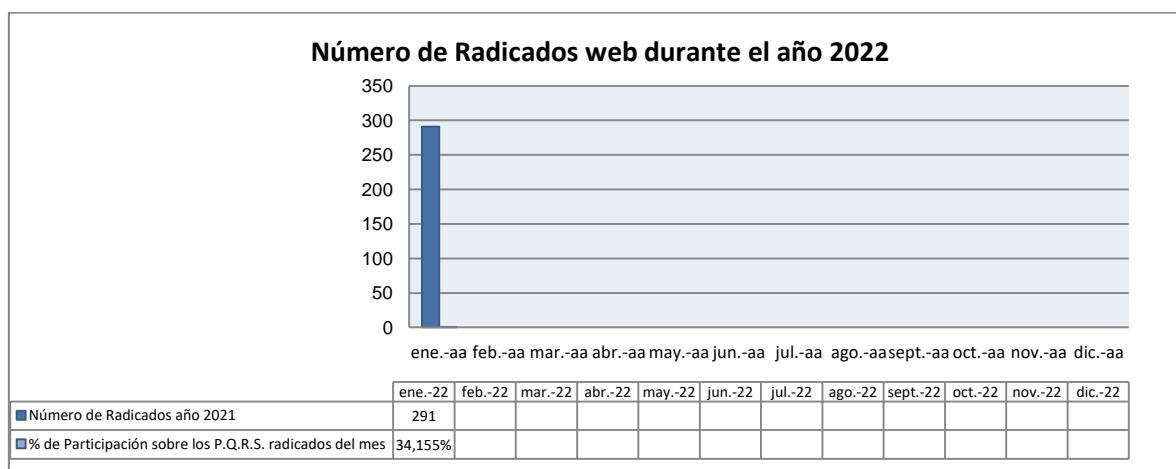
Canal	Numero	%
CORREO CERTIFICADO	11	1,291
CORREO ELECTRÓNICO	148	17,371
PERSONAL	402	47,183
WEB	291	34,155
TELÉFONO	0	0,000
Total	852	100

5.2.1. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL



5.2.2. Número de radicaciones WEB año corrido 2022

Mes/Año	Ene 2022	Feb 2022	Mar 2022	Abr 2022	Mayo 2022	Jun 2022	Jul 2022	Ago. 2022	Sep. 2022	Oct 2022	Nov 2022	Dic 2022
Número de Radicados en el mes	291											
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	34,155											



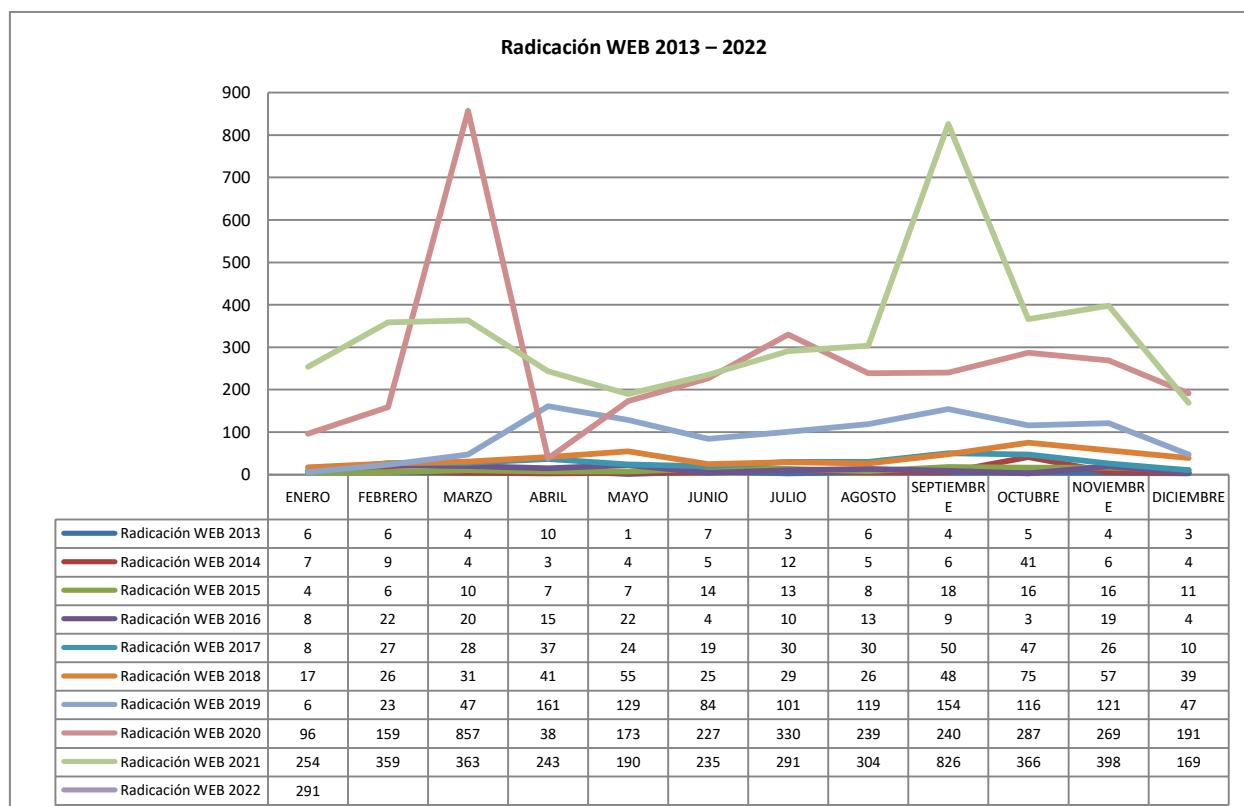
Ánalisis: En el mes de enero e 2022 el canal más utilizado por los usuarios es el canal personal con 402 solicitudes y una participación del 47,183% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, por el canal web (sistema de información S.A.C) se recibieron 291 solicitudes correspondiente al 34,155% de la correspondencia que ingresó en este mes, seguido del correo electrónico con 17,371%, correspondiente a 148 solicitudes; por correo certificado se recibió el 1,291%, vía telefónica no se recibió ninguna solicitud, generando el 0,00% de participación.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1

5.2.3. Radicación WEB mes a mes desde el año 2013 a 2022.

	Radicación WEB 2013	Radicación WEB 2014	Radicación WEB 2015	Radicación WEB 2016	Radicación WEB 2017	Radicación WEB 2018	Radicación WEB 2019	Radicación WEB 2020	Radicación WEB 2021	Radicación WEB 2022
ENERO	6	7	4	8	8	17	6	96	254	291
FEB	6	9	6	22	27	26	23	159	359	
MARZO	4	4	10	20	28	31	47	857	363	
ABRIL	10	3	7	15	37	41	161	38	243	
MAYO	1	4	7	22	24	55	129	173	190	
JUNIO	7	5	14	4	19	25	84	227	235	
JULIO	3	12	13	10	30	29	101	330	291	
AGOS	6	5	8	13	30	26	119	239	304	
SEP	4	6	18	9	50	48	154	240	826	
OCT	5	41	16	3	47	75	116	287	366	
NOV	4	6	16	19	26	57	121	269	398	
DIC	3	4	11	4	10	39	47	191	169	
TOTAL	59	106	130	149	336	469	2239	3106	3998	291

5.2.4. GRÁFICA



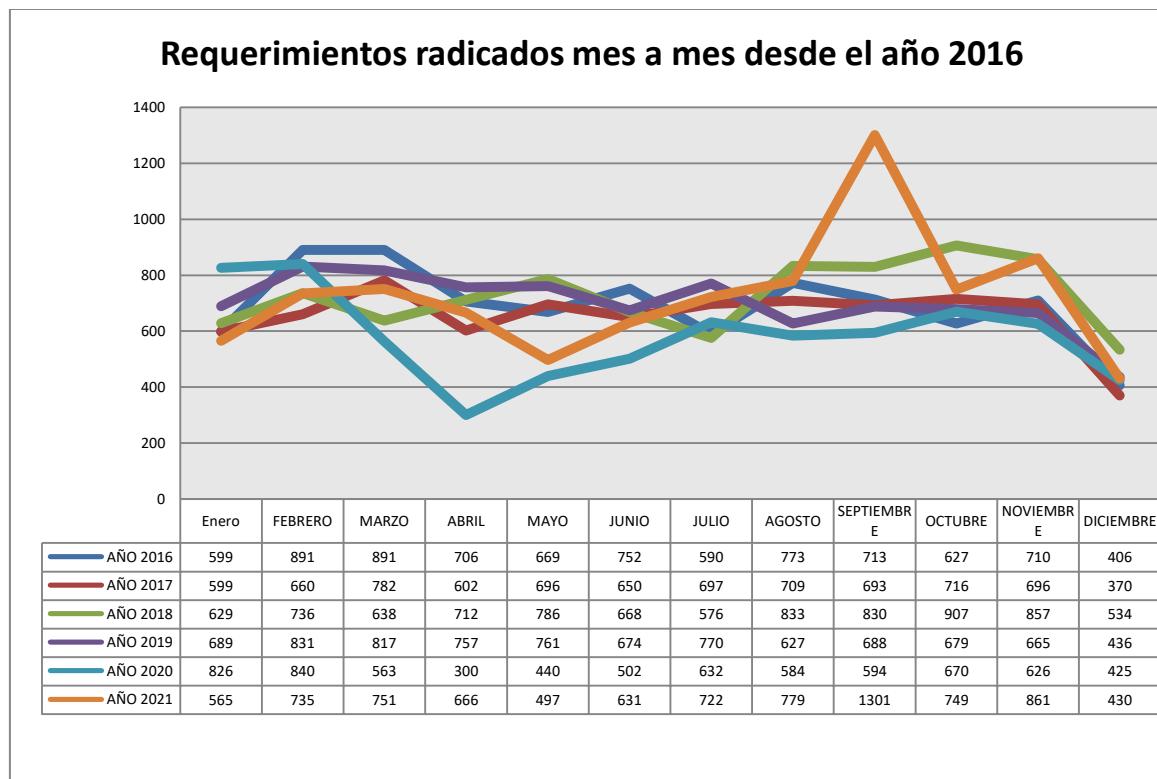
Se evidencia que los meses con mayor radicación web son los meses de marzo, abril, mayo, septiembre y octubre de 2013 a 2021; durante el año 2020, se refleja un pico de radicación web durante el mes de marzo, pasando 1108 en el año 2019 a 3106 en el 2020, esta situación se presentó por la emergencia sanitaria debido al COVID -19, durante el año 2021 se generó un total de 3.998 radicaciones web, en lo que va corrido del año 2022 se han recibido 291 requerimientos mediante el canal web.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [7] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1

5.3. TOTAL DE REQUERIMIENTOS RADICADOS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DESDE EL AÑO 2016.

No. Requerimientos radicados.							
MES	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
Enero	599	599	629	689	826	565	852
FEBRERO	891	660	736	831	840	735	
MARZO	891	782	638	817	563	751	
ABRIL	706	602	712	757	300	666	
MAYO	669	696	786	761	440	497	
JUNIO	752	650	668	674	502	631	
JULIO	590	697	576	770	632	722	
AGOSTO	773	709	833	627	584	779	
SEPTIEMBRE	713	693	830	688	594	1301	
OCTUBRE	627	716	907	679	670	749	
NOVIEMBRE	710	696	857	665	626	861	
ENERO	406	370	534	436	425	430	
TOTAL	8327	7870	8706	8394	7002	8687	852

5.3.1 GRÁFICA



El año con mayor radicación es el año 2018 con 8706 requerimientos, en el mes de enero de 2022 se radicaron un total de 852 requerimientos convirtiéndolo en el año con mayor radicación en el mes de enero desde el año 2016.

Los períodos con mayor radicación de requerimientos, son los meses de febrero, marzo, septiembre y octubre, esta información es importante para las autorizaciones de permisos, vacaciones y/o ausentismos de funcionarios.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [8] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

5.4. Resumen de radicación de Salida año 2022 (EE)

MES	No. Requerimientos Externos (EE)	No. Respuestas enviadas (RE)	Total	Días Hábiles	Promedio de Radicación diaria
Enero	683	490	1173	19	62
FEBRERO					
MARZO					
ABRIL					
MAYO					
JUNIO					
JULIO					
AGOSTO					
SEPTIEMBRE					
OCTUBRE					
NOVIEMBRE					
ENERO					
TOTAL	683	490	1173	19	62

ANÁLISIS: En el mes de enero de 2022 se radicaron 683 documentos externos (EE), y 490 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 62 radicaciones diarias.

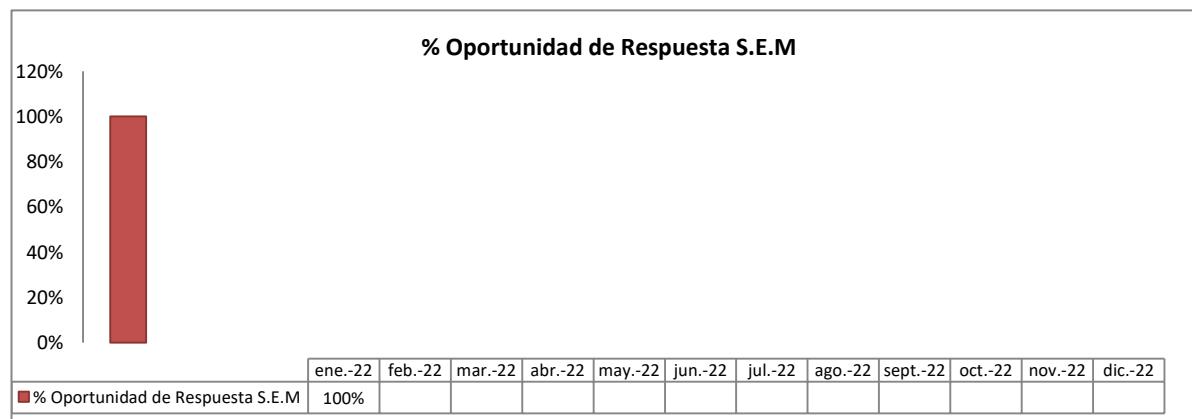
Las radicaciones que se remiten vía correo electrónico o vía web, no se tiene copia en el área de atención al ciudadano, con la finalidad de racionalizar el uso del papel, sin embargo, se puede consultar en la plataforma S.A.C con el número de radicado.

5.5. INDICADOR DE GESTIÓN:

Oportunidad de respuesta: La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de enero de 2022, es de 100%.

Oportunidad de Respuesta S.E.M. año 2022												
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
% Oportunidad de Respuesta S.E.M	100											

5.5.1. GRAFICA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN AÑO 2022



Durante el mes de enero la Secretaría de Educación gestionó todas las solicitudes a tiempo, sin generar vencimientos.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [9] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1

A continuación, se describe la fórmula aplicada para arrojar los resultados del indicador del área de Atención al ciudadano.

$[(\text{Total de Requerimientos finalizados} + \text{requerimientos asignados} + \text{requerimientos anulados} + \text{requerimientos en trámite}) - (\text{requerimientos vencidos})] / (\text{Total de requerimientos radicados})] * 100.$

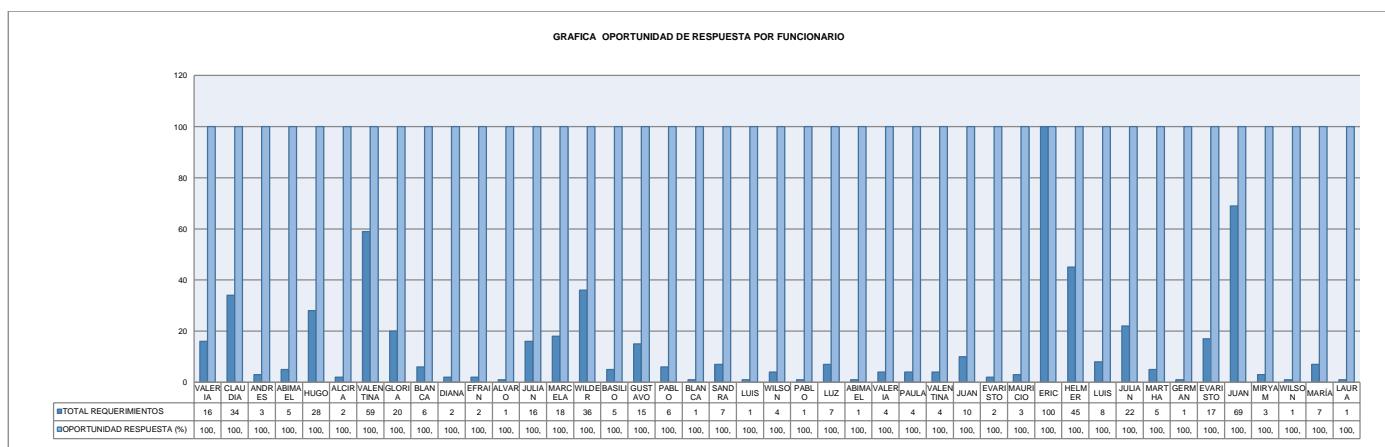
Oportunidad de respuesta	Total, requerimientos	852	100,00%
	Contestados a tiempo	852	
	Contestados fuera de tiempo	0	
% Oportunidad de respuesta		100,00%	

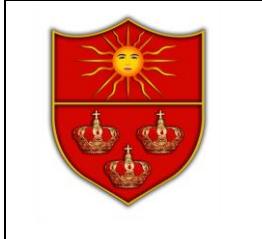
5.5.1.1 Oportunidad de respuesta por Dependencia mes de enero 2022.

Estos resultados se sacan del total de requerimientos que debían contestar los funcionarios de la Secretaría de Educación en el mes de enero de 2022, es decir que tengan fecha de vencimiento durante el periodo correspondiente al 1 de enero 2022 al 31 de enero de 2022.



5.5.1.2. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR FUNCIONARIO ADSCRITO A LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA.





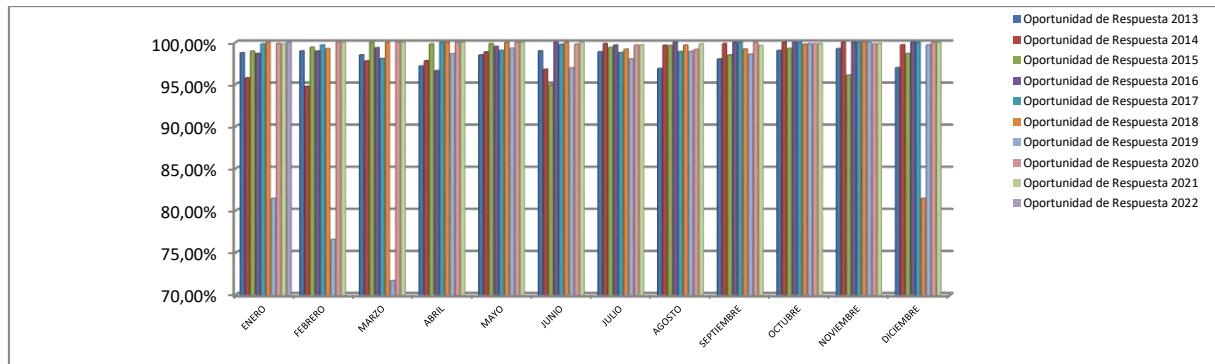
5.5.2. REQUERIMIENTOS RADICADOS POR FUNCIONARIO.

ENERO 2022												
NO.	NOMBRE	AREA	TOTAL REQUERIMIENTOS	VENCIDOS DEL MES	OPORTUNIDAD DE GESTIÓN	OPORTUNIDAD RESPUESTA TOTAL/ENC	OPORTUNIDAD RESPUESTA FINALIZADOS	OPORTUNIDAD FINALIZADO RÁPIDO	CANT. CARAC	PUNTAJE FINAL	OBSERVACIONES	
1	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	76	0	100%	100%	96%	0%	37803	101		
2	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	FINANCIERA	50	0	94%	100%	90%	96%	2375	94		
3	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	DEL TALENTO HUMANO	11	0	100%	100%	66%	100%	0	90		
4	ERIC ANDRES MARTINEZ MUÑOZ	DEL TALENTO HUMANO	130	0	99%	100%	90%	60%	28220	90	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA MES DE MARZO 2022	
5	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	11	0	100%	100%	87%	82%	2161	90	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA ENERO 2022	
6	LAURA ANDREA APONTE	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	4	0	100%	100%	94%	75%	611	89		
7	PABLO CESAR TORO DUQUE	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	22	0	45%	100%	92%	70%	1407	84	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA FEBRERO 2022	
8	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	DESPACHO	10	0	100%	100%	82%	50%	1076	83	DESCALIFICADA POR VENCIDOS DEL ÁREA E INTERNOS	
9	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	DEL TALENTO HUMANO	29	0	3%	100%	100%	0%	721	83	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS DEL ÁREA HASTA MARZO 2021	
10	MARCELA VARGAS GÓMEZ	DESPACHO	6	0	83%	100%	99%	40%	1136	82	GANÓ MES DE OCTUBRE	
11	EVARISTO MORALES CABRERA	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	26	0	100%	100%	87%	0%	114345	81	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA AGOSTO 2022	
12	VALENTINA MONSALVE LONDÓN	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	172	0	95%	100%	89%	2%	59954	81		
13	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	DEL TALENTO HUMANO	46	0	67%	100%	92%	32%	51943	79	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA	
14	WILSON RAMOS OSORIO	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	9	0	100%	100%	92%	0%	7687	77	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA	
15	LUZ STELLA LÓPEZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	15	0	60%	100%	93%	11%	2730	75	GANÓ MES DE NOVIEMBRE 2021	
16	ALCIRA GOMEZ VALENCIA	TALENTO HUMANO	1	0	100%	100%	88%	100%	0	74	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA	
17	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	DEL TALENTO HUMANO	20	0	70%	100%	93%	0%	52665	73	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS E INTERNOS HASTA AGOSTO 2022	
18	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	10	0	100%	100%	79%	30%	6452	72		
19	VALERIA VARGAS GÓMEZ	DEL TALENTO HUMANO	33	0	97%	100%	82%	25%	26940	72		
20	MAURICIO CHARRY ORTIZ	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	13	0	23%	100%	93%	0%	686	71		
21	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	DEL TALENTO HUMANO	46	0	76%	100%	86%	0%	24849	70		
22	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	0	100%	100%	97%	0%	3637	70	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA ENERO 2022, SIN RADICADOS	
23	BLANCA LIBIA PARRA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	7	0	100%	100%	87%	0%	1893	70		
24	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	Administración del Sistema Calidad	2	0	100%	100%	87%	50%	144	68		
25	HUGO IVAN SERRA VASQUEZ	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	23	0	70%	100%	86%	44%	214695	66	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS HASTA ENERO DE 2022	
26	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	9	0	67%	100%	89%	0%	2658	59		
27	ALVARO PELAEZ PALOMO	TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	1	0	100%	100%	0%	100%	0	59		
28	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	DEL TALENTO HUMANO	7	0	29%	100%	92%	0%	1937	58		
29	VALERIA POSADA ORREGO	PROGRAMAS Y PROYECTOS	6	0	100%	100%	72%	0%	1420	57		
30	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	2	0	100%	100%	89%	0%	1459	57		
31	ANDRES MAURICIO ACOSTA TOBON	TALENTO HUMANO	6	0	83%	100%	90%	0%	4095	57		
32	VALENTINA RESTREPO LONDÓN	EQUIPO DE APOYO PAE	4	0	75%	100%	85%	33%	1205	56	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA AGOSTO 2022	
33	ABIMAELEN MARIN MEJIA	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	6	0	100%	100%	72%	0%	4958	56	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA	
34	JULIAN DAVID ARIAS GALLEGOS	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1	0	100%	100%	90%	0%	239	56	GANÓ MES DE DICIEMBRE DE 2022	
35	JULIAN ALBERTO GALLEGO DIAZ	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	17	0	65%	100%	86%	0%	12169	56	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA	
36	MIRYAM RUIZ HURTADO	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	2	0	100%	100%	88%	0%	1457	54		
37	VÍCTOR HUGO ARIAS JARAMILLO	EQUIPO DE APOYO PAE	2	0	50%	100%	96%	0%	2746	46	DESCALIFICADO POR VENCIDOS HASTA AGOSTO 2022.	
38	MARIA FERNANDA CALVO WALTEROS	DESPACHO	4	0	75%	#REF!	87%	0%	4197	41	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS Y EXTERNOS HASTA FEBRERO 2022	
39	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	3	0	67%	100%	88%	0%	9991	39	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA, DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA SIN RADICADOS	
40	CESAR AUGUSTO ROJAS GIL	EQUIPO DE APOYO PAE	1	0	100%	100%	78%	0%	356	39	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA AGOSTO 2022.	
41	GLORIA ELSY TORO DUQUE	DEL TALENTO HUMANO	5	0	0%	100%	0%	#DIV/0!	0	34	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS E INTERNOS HASTA MAYO 2022	
42	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALÁ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	20	DESCALIFICADO BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA, DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS SIN RADICADOS	
43	CAROLINA BETANCOURT CORTES	EQUIPO DE APOYO PAE	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	17	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA AGOSTO 2022, SIN RADICADOS	
44	JUAN CAMILO RIVAS PIEDRAHITA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	14	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA ENERO DE 2022, SIN RADICADOS	
45	LINA MARIA GIRALDO OSPINA	EQUIPO DE APOYO PAE	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	11	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA, SIN RADICADOS	
TOTAL			852	0								

El funcionario con mejor gestión en la plataforma S.A.C, en los requerimientos asignados durante el mes de enero de 2022, fue el señor **EFRAÍN RODRÍGUEZ CARDONA**, ¡felicitaciones!

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [11] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1

5.5.3. Oportunidad de Respuesta 2016 – 2022



5.5.4. Oportunidad de Respuesta 2016 – 2022

Oportunidad de Respuesta 2015	Oportunidad de Respuesta 2016	Oportunidad de Respuesta 2017	Oportunidad de Respuesta 2018	Oportunidad de Respuesta 2019	Oportunidad de Respuesta 2020	Oportunidad de Respuesta 2021	Oportunidad de Respuesta 2022
98,97%	98,67%	99,83%	100%	81,46%	99,87%	99,82%	100%
99,43%	98,95%	99,69%	99,25%	76,60%	100%	100%	
100%	99,35%	98,09%	100%	71,70%	100%	100%	
99,82%	96,64%	100%	100%	98,65%	100%	100%	
99,85%	99,52%	99,05%	99,98%	99,30%	100%	100%	
94,96%	100%	99,76%	100%	96,96%	99,80%	100%	
99,40%	99,67%	98,78%	99,20%	98,05%	99,68%	99,70%	
99,61%	100%	98,91%	99,68%	98,93%	99,15%	99,81%	
98,50%	100%	100%	99,21%	98,58%	100%	99,63%	
99,29%	100%	100%	99,78%	99,86%	99,85%	99,87%	
96,12%	100%	100%	100%	100,00%	99,84%	99,88%	
98,67%	100%	100%	81,46%	99,72%	100%	100%	

Para el mes de enero la oportunidad de respuesta es del 100%, lo que significa que, durante este mes no se presentaron requerimientos vencidos, es decir que todos los requerimientos fueron resueltos en los términos establecidos por la normatividad vigente.

5.6 RANKING AÑO 2022.

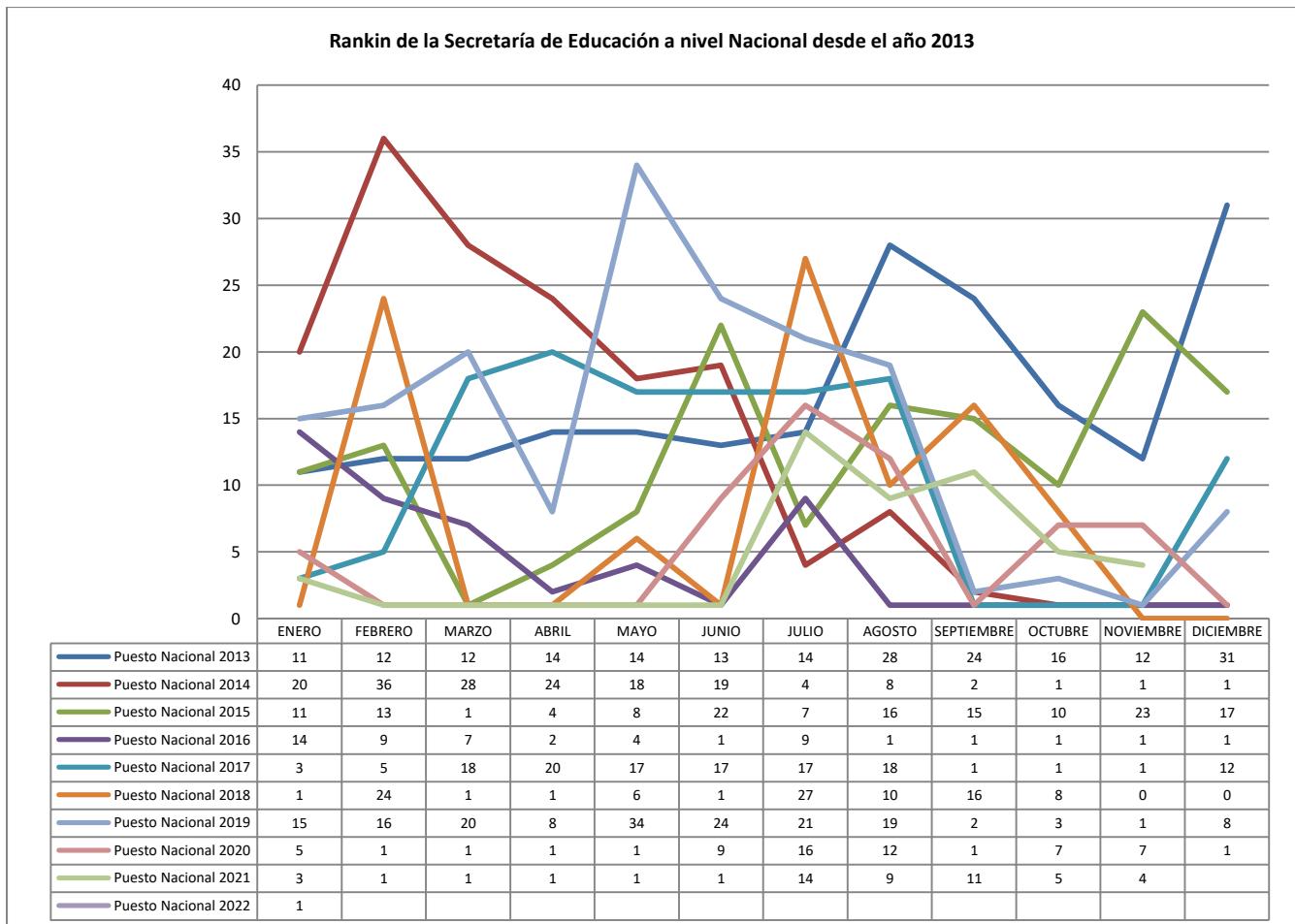
El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de enero de 2022 es del 100%, ocupando el puesto 1 a nivel Nacional.

En el mes de diciembre el ranking nacional fue del 100% y se ocupó el puesto 1, esta información se suministra teniendo en cuenta que para la fecha del informe del mes de diciembre el Ministerio de Educación no había publicado los resultados.

RANKING AÑO 2022												
	Enero	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Julio	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic.
% Oportunidad de respuesta SEM	100											
Puesta a Nivel Nacional	1											

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [12] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1

5.6.1. RANKING NACIONAL MES A MES DESDE EL AÑO 2013



6.1.2. RANKING MES DE ENERO DE 2022



La Secretaría de Educación a nivel nacional durante el mes de enero de 2022, generó un Ranking del 100%, ocupando el puesto No. 1

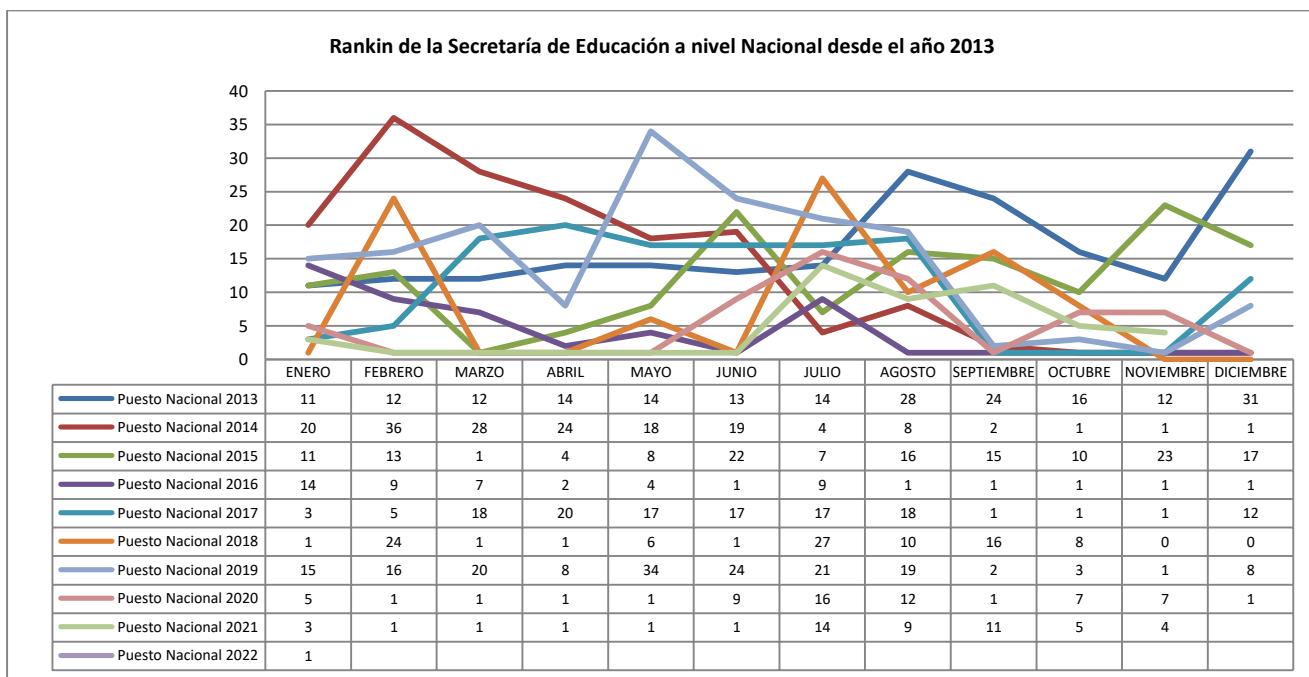
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [13]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

5.7. TENDENCIA DE RADICACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN.

5.7.1. Clase de requerimientos radicados.

El Ministerio de Educación Nacional, a través del Sistema de Información de Atención al Ciudadano S.A.C, clasifica las peticiones que ingresan a las diferentes Secretarías de Educación en: Denuncia, Petición, Felicitación, Queja, Reclamo, Sugerencia y Trámite, a continuación, se describe cuantos requerimientos ingresaron según el tipo de solicitud.

DESCRIPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO.	SEPT	OCT	NOV	DIC	TIPO DE REQUERIMIENTOS AÑO 2022											
													No. De respuestas que se contestaron a tiempo o fuera de términos											
													ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEP	OCT	NOV	DEC
AÑO 2022																								
Solicitudes y/o peticiones	184												184	184	0									
Derechos de Petición																								
TUTELAS	6												6	6	0									
Trámites	655												655	655	0									
Sugerencias	0												0	0	0									
Felicitaciones	1												1	1	0									
Quejas y Reclamos	6												6	6	0									
TOTAL	852	0	852	852	0																			



Clase de Requerimientos	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
Peticiones	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2351	28,01%
Tutelas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	89	1,02%	80	0,95%
Trámite	7438	96,04%	7383	97,98%	7607	97,05%	7663	94,77%	7362	93,55%
Sugerencia	5	0,06%	13	0,17%	7	0,09%	10	0,12%	11	0,14%
Felicitaciones	8	0,10%	10	0,13%	4	0,05%	14	0,17%	12	0,15%
Queja o Reclamo	64	0,83%	22	0,29%	71	0,91%	47	0,58%	43	0,55%
Invitación	211	2,72%	85	1,13%	100	1,28%	200	2,47%	230	2,92%
Denuncia	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,02%
Consulta	19	0,25%	22	0,29%	49	0,63%	23	0,28%	53	0,67%
TOTAL	7745	100%	7535	100%	7838	100%	8086	100%	7870	100%

En la Secretaría de Educación en lo que va corrido el año 2022 se han radicado un total de 852 requerimientos a través del Sistema de Atención al Ciudadano S.A.C, de los cuales el 76,88% corresponde a trámites.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [14]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1

5.7.2. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LOS PQRS RADICADOS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DURANTE EL MES DE ENERO DE 2022. Del 1 % de los requerimientos escogidos aleatoriamente para realizar seguimiento a la calidad de las respuestas dada, por parte de los funcionarios de la Secretaría de Educación, se evidenció que todos se encontraban debidamente finalizados, la respuesta dada al peticionario cumple con los estándares de calidad establecidos.

No	NUMERO S.A.C.	Contenidos	Funcionarios responsables	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
1	CAR2022ER 000064	Lineamientos para la infraestructura educativa rural y complemento al manual de dotaciones.	Oficina de planeación educativa	Acuso recibo del documento de Lineamientos para la Infraestructura Educativa Rural y Complemento al Manual de Dotaciones; el cual será socializado con la Secretaría de Infraestructura y con las áreas de la Secretaría de Educación. Agradecemos el envío de este documento el cual permitirá contribuir al logro de la inclusión educativa, al desarrollo integral de las poblaciones, especialmente en las zonas rurales para el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible y la agenda 2030.	SI
2	CAR2022ER 000137	Solicitud notificación año 2021	Gestión del talento humano Nómina	"Cordial saludo: En razón a su solicitud, se ha validado la información en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Educación Nacional y se expedirán los documentos solicitados, los cuales, se dejan a disposición del peticionario para su notificación personal en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación Municipal de Cartago, V."	SI
3	CAR2022ER 000178	Solicitud de transporte escolar para 35 estudiantes en restitución de derecho de la fundación Casa de Cristo	Gestión de la cobertura del servicio educativo	Cordial Saludo: Me permito informar que enviamos respuesta al rector de la Institución Educativa CIUDAD DE CARTAGO de la solicitud de transporte escolar de los estudiantes de CASA DE CRISTO, por lo cual se envió respuesta mediante S.A.C No CAR2022EE000687 del 21 de enero de 2022. Se adjunta archivo en PDF de la respuesta.	SI
4	CAR2022ER 000232	Revisión buzones de sugerencias	Despacho	Cordial saludo, De la manera más atenta me permito hacer envío de las Acciones y Plan de Mejoramiento de las ciudadanas que interpusieron queja a esta Secretaría en el mes de diciembre del año 2021.	SI

5.8. TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS AÑO 2022.

Tutelas 2022	
Mes	Radicados
Enero	6
Febrero	
Marzo	
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	6

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [15] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

5.8.1. GRÁFICA TENDENCIA DE RADICACIÓN DE TUTELAS AÑO 2022.



5.8.2. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LA RESPUESTA DADA A LAS TUTELAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN EL MES DE ENERO DE 2022. De las seis (6) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación durante este mes, todas se encontraban finalizadas y demuestran suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento.

NUMERO S.A.C	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
CAR2022ER 000311	NOTIFICACIÓN AUTO REQUERIMIENTO PREVIO INCIDENTE DESACATO RAD: 76-147-33-33-002-2021-00145-00B ACCIONANTE: OFELIA MUÑOZ	Se dio respuesta mediante CAR2022EE000552	SI
CAR2022ER 000385	Acción de tutela 761474003002202200021 Avoca	Se dio respuesta mediante CAR2022EE000649	SI
CAR2022ER 000406	OFICIO 017- RAD. 202200024- ADMISIÓN DE TUTELA- FLORINDA CASTAÑO VALENZUELA	Se dio respuesta mediante Se dio respuesta mediante CAR2022EE000807	SI
CAR2022ER 000585	Notificacion Auto 241 Admision AccionDeTutela Rad. 2022-00023	Se dio respuesta mediante CAR2022EE000995	SI
CAR2022ER 000774	NOTIFICACIÓN INICIO INCIDENTE DESACATO RAD: 76-147-33-33-002-2021-00145-00B INCIDENTANTE: OFELIA MUÑOZ	Se dio respuesta mediante CAR2022EE001215	SI
CAR2022ER 000777	2022-00013 Admite Tutela	Se dio respuesta mediante CAR2022EE001214	SI

5.9. TENDENCIAS DE RADICACIÓN QUEJAS RADICADAS EN EL AÑO 2022.

QUEJAS	
MES	RADICADOS
Enero	6
Febrero	
Marzo	
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	6

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [16] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1

5.9.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS AÑO 2022.



Para el mes de enero se recibió en la Secretaría de Educación, un total de seis (6) requerimientos, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, de las cuales tres se encuentran pendiente de trámite, por lo cual se realizará el seguimiento en el informe del mes de febrero.

Se realiza seguimiento a las quejas que se encontraban pendiente de finalizar el mes de diciembre de 2021.

No.	No. S.A.C.	Contenido	Funcionario responsable	Respuesta y/o estado	CUMPLE (SI / NO)
65	CAR2021ER 008594	Reclamación administrativa	Gestión del talento humano	Se dio respuesta mediante CAR2022EE001003	SI
66	CAR2021ER 008639	Revisión y corrección CAR2021ER008299	Gestión del talento humano	<p>Me permito informarle, que su solicitud de tiempo de servicios, ya fue corregida debidamente, por lo tanto, puede reclamar su certificado, acercándose al Área de Talento Humano, comunicándose con el Auxiliar Administrativo de hojas de vida, en el segundo piso de la Secretaría de Educación, ubicada en la Carrera 2 No. 12-50, con el documento de identidad o el soporte de radicación.</p> <p>Con el ánimo de brindar un servicio de calidad, es importante, la actualización de sus datos básicos en el Sistema de Información Humano, en este orden de ideas, se requiere de su valiosa colaboración, para poder tener actualizado su base de datos.</p> <p>Ofreciendo disculpas, por las inconsistencias presentadas al generar su certificado, y agradeciendo su atención.</p>	N/A
1	CAR2022ER 000147	Queja por falta de oportunidad alcaldía	Gestión de la inspección y vigilancia de los establecimientos educativos	<p>Cordial saludo.</p> <p>De manera atenta me permito informarle la Secretaría de Hacienda nos ha comunicado que el inconveniente que se estaba presentando con el pago de las estampillas fue solucionado.</p> <p>Ofrecemos excusas por los inconvenientes que esta situación le haya podido generar.</p>	SI
2	CAR2022ER 000414	Queja en contra de la Institución Educativa Ramón Martínez Benítez	Gestión de la inspección y vigilancia de los establecimientos educativos	ASIGNADO	
3	CAR2022ER 000429	Queja institución	Gestión de la inspección y vigilancia de los establecimientos educativos	ASIGNADO	
4	CAR2022ER 000448	Queja en contra de la Institución Educativa GABO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE000736	SI

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [17] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1

5	CAR2022ER 000547	Mal atendida por parte de la funcionaria de secretaría	Gestión del talento humano	Se dio respuesta mediante CAR2022EE000814	IMPROCEDIMENTAL
6	CAR2022ER 000621	Sueldo dejado de pagar	Gestión del talento humano	ASIGNADO	

5.10. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

QUEJAS 2022	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG	0
ACOSO LABORAL	0
ADMINISTRATIVOS	2
COBROS	0
CONVIVENCIA	0
CUPOS	1
E.T.D.H.	0
INFRAESTRUCTURA	0
N.E.D.D.	0
NO IDENTIFICADA	0
PAE	0
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES	0
SALUD	0
SONIDO Y OTROS	0
TRÁMITES	3
TRANSPORTE	0
AMENAZAS	0
TOTAL	6

ANÁLISIS: De las 6 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo corrido del año 2022, 2 corresponden a quejas contra administrativos de las I.E, en relación a trámites solicitados, 3 correspondiente a quejas por trámites ante la SEM, las demás son quejas presentadas contra las Instituciones por diferentes motivos como lo describe el cuadro anterior.

5.10.1. INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

QUEJAS 2022	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ZARAGOZA	0
S.M.J.	0
M.A.	0
ACADÉMICO	0
A.L.P.	1
A.H.G	0
R.M.B.	1
C.C.	0
GABO	1
I.P.	0
M.Q.P.	0
L.G	0
SEM	3
OTRO (Privados y ETDH)	0
TOTAL	6

ANÁLISIS: De las 6 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido del año 2022, 3 corresponden a quejas por trámites de la Secretaría de Educación, las demás están distribuidas en las Instituciones Educativas, de las cuales se describen los motivos a continuación:

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [18] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1

5.10.2. DESCRIPCIÓN DE QUEJAS POR MOTIVO E INSTITUCIÓN.

QUEJAS/RECLAMOS	ZARAGOZA	S.M.J.	M.A.	ACADEMICO	A.L.P	A.H.G	R.M.B.	C.C.	GABO	I.P.	M.Q.P.	L.G	SEM	OTRO (Privados y ETDH)	TOTAL
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG															0
ACOSO LABORAL															0
ADMINISTRATIVOS				1					1						2
COBROS															0
CONVIVENCIA															0
CUPOS							1								1
E.T.D.H.															0
INFRAESTRUCTURA															0
N.E.D.D.															0
NO IDENTIFICADA															0
PAE															0
QUEJA DOCENTES, DIRECTIVOS DOCENTES															0
SALUD															0
SONIDO Y OTROS															0
TRÁMITES													3		3
TRANSPORTE															0
AMENAZAS															0
TOTAL	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	3	0	6

5.11. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

INTERNET: En el mes de enero no se presentó falla en el servicio de internet.

TELÉFONO: A la fecha la Secretaría de Educación continúa sin servicio telefónico, dicho servicio que se encuentra interrumpido desde el mes de agosto de 2021, en varias ocasiones la alta dirección ha solicitado al despacho del Alcalde y al área de Sistemas, el arreglo 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 enero no se han presentado fallas en la plataforma S.A.C V 2.0 y cuando se presentan, son reportados mediante un chat de WhatsApp habilitado por el MEN, para dar solución de inmediato a cada caso.

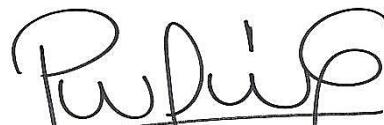
6. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

- ✓ Se recibieron 852 requerimientos en el mes de enero de 2022, de los cuales 719 PQR, se encuentran finalizados, 4 en trámite y 129 asignados.
- ✓ El promedio de radicación de entrada para el mes de enero de 2022, fue de 43 radicaciones diarias.
- ✓ Se evidencia para el mes de enero de 2022, un aumento en la cantidad de requerimientos radicados, pasando de 826 en el 2021 a 852 en el 2022, sin embargo, en el número de usuarios atendidos podemos observar una disminución pasando de 1562 en el año 2021 a 920 en el 2022.
- ✓ En el mes de enero e 2022 el canal más utilizado por los usuarios el canal personal con 402 solicitudes y una participación del 47,183% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, por el canal web (sistema de información S.A.C) se recibieron 291 solicitudes correspondiente al 34,155% de la correspondencia que ingresó en este mes, seguido del correo electrónico con 17,371%, correspondiente a 148 solicitudes; por correo certificado se recibió el 1,291%, vía telefónica no se recibió ninguna solicitud, generando el 0,00% de participación.
- ✓ En el mes de enero de 2022 se radicaron 683 documentos externos (EE), y 490 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 62 radicaciones diarias.
- ✓ La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de enero de 2022, es de 100%.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [19] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

- ✓ Durante el mes de enero de 2022, no se venció ningún requerimiento, generando una oportunidad de respuesta del 100%.
- ✓ En el mes de diciembre el ranking nacional fue del 100% y se ocupó el puesto 1, esta información se suministra teniendo en cuenta que para la fecha del informe del mes de diciembre el Ministerio de Educación no había publicado los resultados.
- ✓ El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de enero de 2022 es del 100%, ocupando el puesto 1 a nivel Nacional,
- ✓ El funcionario con mejor gestión en la plataforma S.A.C, en los requerimientos asignados durante el mes de enero de 2022, fue el señor EFRAÍN RODRÍGUEZ CARDONA, ¡felicitaciones!!
- ✓ Del 1 % de los requerimientos escogidos aleatoriamente para realizar seguimiento a la calidad de las respuestas dada, por parte de los funcionarios de la Secretaría de Educación, se evidenció que todos se encontraban debidamente finalizados, la respuesta dada al peticionario cumple con los estándares de calidad establecidos.
- ✓ De las seis (6) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación durante este mes, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento.
- ✓ Para el mes de enero se recibió en la Secretaría de Educación, un total de seis (6) requerimientos, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, de las cuales tres se encuentra pendiente de trámite, por lo cual se realizará el seguimiento en el informe del mes de febrero.
- ✓ Se realiza seguimiento a las quejas que se encontraban pendiente de finalizar el mes de diciembre de 2021
- ✓ De las 6 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo corrido del año 2022, 2 corresponden a quejas contra administrativos de las I.E, en relación a trámites solicitados, 3 correspondiente a quejas por trámites ante la SEM, las demás son quejas presentadas contra las Instituciones por diferentes motivos como lo describe el cuadro anterior. Se realizó el debido seguimiento a la calidad de las respuestas dadas a las Tutelas, derechos de petición y Quejas radicadas en la Secretaría de Educación Municipal para el mes de enero 2022
- ✓ Se realizó seguimiento a los proveedores del área y se remitió el informe al comité directivo, se solicitó la publicación del informe en la página del Municipio y en la intranet.

Atentamente,



PAULA ANDREA GIRALDO RODRÍGUEZ
Profesional Universitario, Área Atención al Ciudadano.
Secretaría de Educación Municipal.

Elaboró: Paula Andrea Giraldo Rodríguez (Profesional Universitario, Área Atención al Ciudadano): 
 Revisó: Evaristo Morales (jefe de Oficina de Administración Educativa)
 Aprobó: Evaristo Morales (jefe de Oficina de Administración Educativa)