

	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
FEBRERO DE 2022.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:
Marzo 04 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 febrero 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 febrero 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 febrero 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 febrero 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 febrero 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.

5- ELEMENTOS ANALIZADOS

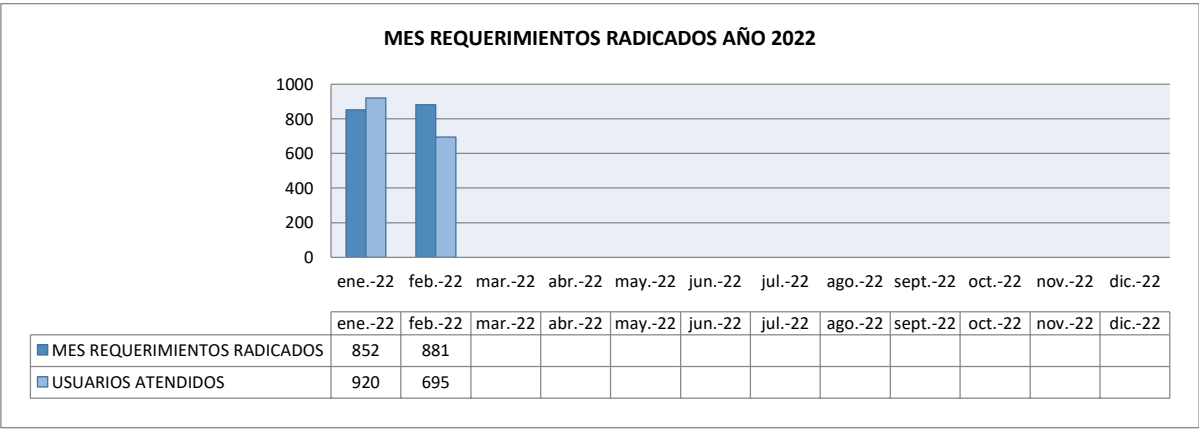
- ✓ ESTADO ACTUAL. RESUMEN DE RADICACIÓN.
- ✓ PERIODO: 1° de febrero de 2022 al 31 de febrero 2022.
- ✓ Fecha de Elaboración: marzo 04 de 2022.

Total, de Requerimientos.	881
Asignado	211
En trámite	73
Finalizado	597
Abierto	0
Anulado	0

5.1. Resumen de radicación año 2022

MES	MES REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
Ene-22	852	19	45	920	48
Feb-22	881	20	44	695	35
Mar-22					
Abr-22					
May-22					
Jun-22					
Jul-22					
Ago-22					
Sept-22					
Oct-22					
Nov-22					
Dic-22					
TOTAL	1733	245	89	1615	83

5.1.1. GRAFICA

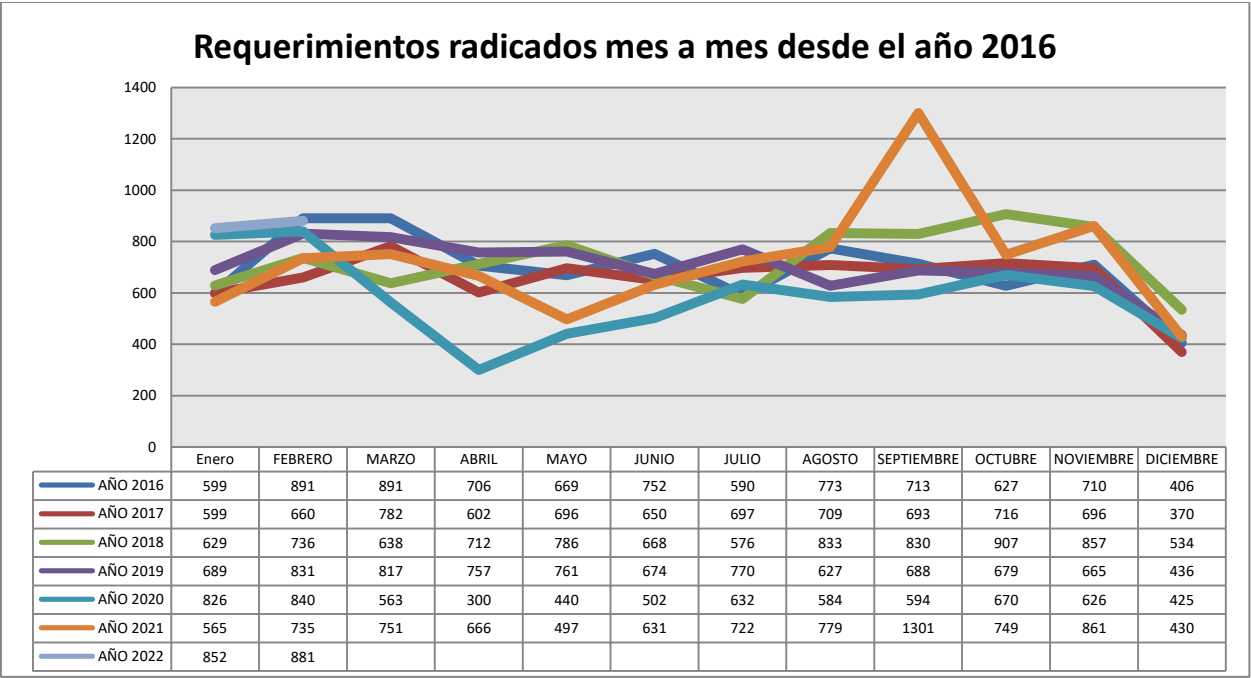


ANÁLISIS: Se puede observar un aumento en número de radicados comparado con el mes anterior, pasando de 852 requerimientos radicados en el mes de enero a 881 en el mes de febrero de 2022, sin embargo, en el número de usuarios atendidos se evidencia una disminución pasando de 920 en el mes de enero a 695 en el mes de febrero de 2022, esta situación puede ser por los usuarios tienen más conocimiento de la radicación web.

5.2. 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	881
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	1733

5.2.1 GRÁFICA



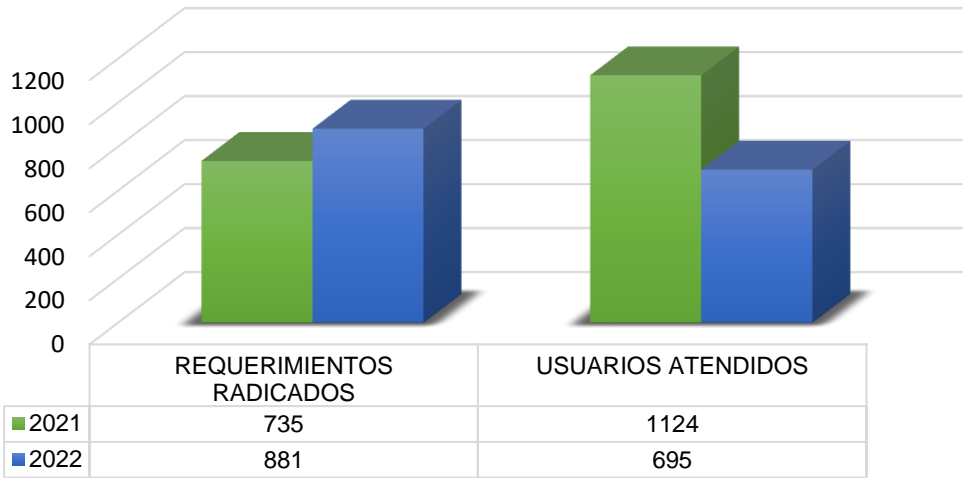
El año con mayor radicación es el año 2018 con 8706 requerimientos, en el mes de febrero de 2022 se radicaron un total de 881 requerimientos, comparado con el mismo mes, el año 2022 ocupa el segundo puesto con mas radicaciones en el mes de febrero; en comparación con el año inmediatamente anterior se evidencia un aumento del 20% pasando de 881 requerimientos en el año 2021 a 891 en el 2022 y comparado con el mes de enero de 2022, se puede evidenciar un aumento de radicación del 3%.

Los periodos 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.

5.3. Resumen radicación febrero 2021 VS febrero 2022.

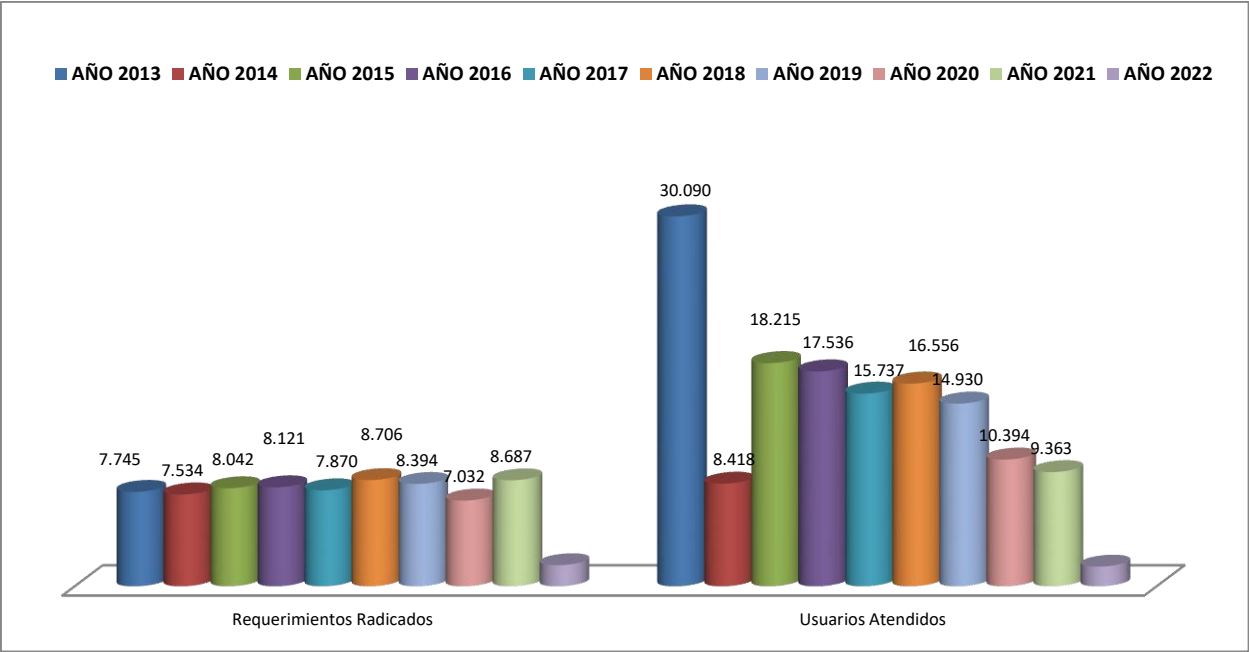
AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
FEBRERO 2021	735	20	37	1124	56
FEBRERO 2022	881	20	44	695	35

5.3.1. Gráfica de radicaciones de Febrero 2021 vs Febrero 2022



ANÁLISIS: Al realizar comparación con el año 2021, se evidencia que el mes de febrero presenta, un aumento en la cantidad de requerimientos radicados, pasando de 735 en el 2021 a 881 en el 2022, sin embargo, en el número de usuarios atendidos podemos observar una disminución; pasando de 1124 en al año 2021 a 695 en el 2022, lo que implica que los usuarios están usando de manera activa la radicación web.

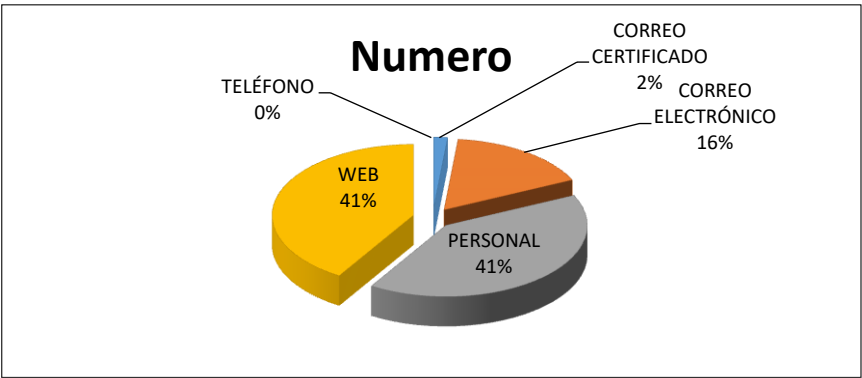
5.3.2 Número de requerimientos radicados y usuarios atendidos desde el año 2013, hasta lo que va corrido de año 2022.



5.4. RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Numero	%
CORREO CERTIFICADO	14	1,589
CORREO ELECTRÓNICO	145	16,459
PERSONAL	359	40,749
WEB	363	41,203
TELÉFONO	0	0,000
Total	881	100

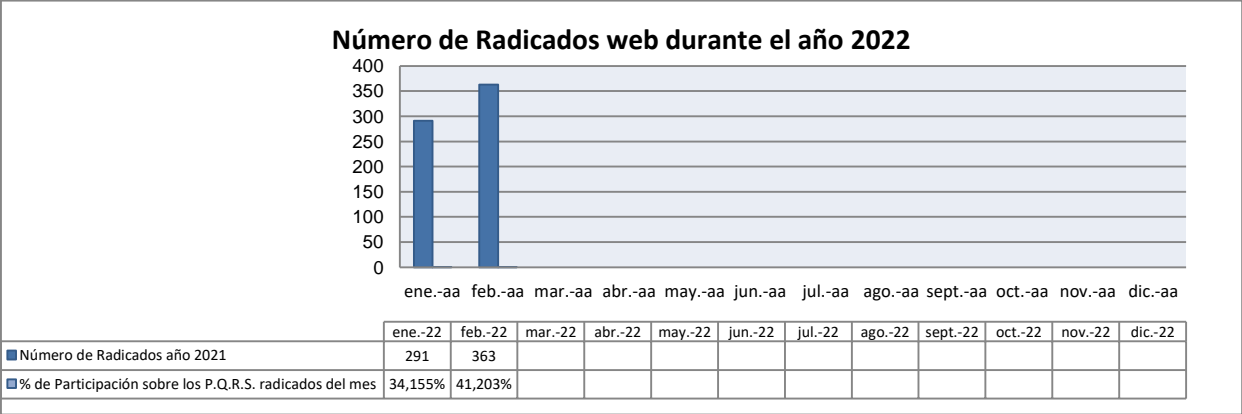
5.4.1. PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL



Análisis: En el mes de febrero 2022 el canal más utilizado por los usuarios el canal web (sistema de información S.A.C) con 363 solicitudes y una participación del 41,203% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, por el canal personal se recibieron 359 solicitudes correspondiente al 40,749% de la correspondencia que ingresó en este mes, seguido del correo electrónico con 16,459%, correspondiente a 145 solicitudes; por correo certificado se recibió el 1,589%, vía telefónica no se recibió ninguna solicitud, generando el 0,00% de participación.

5.4.2. Número de radicaciones WEB año corrido 2022

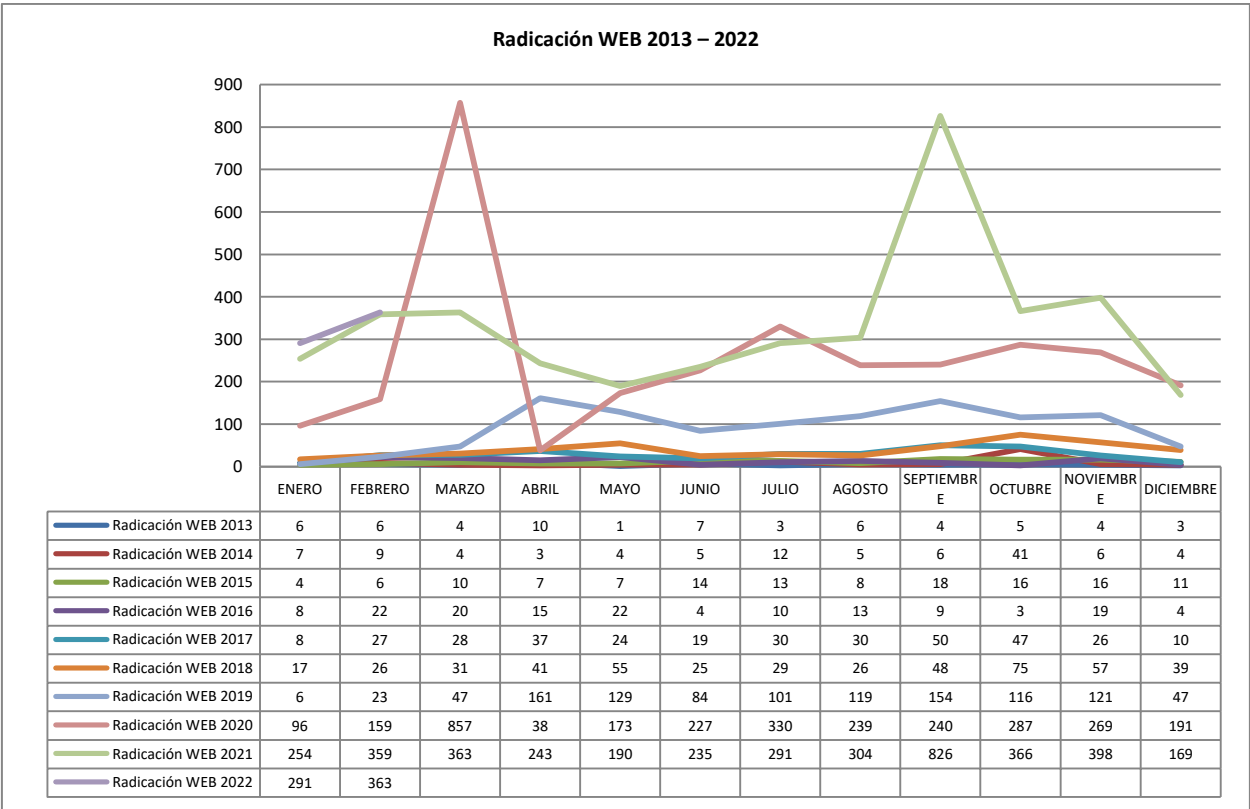
Mes/Año	Ene 2022	Feb 2022	Mar 2022	Abr 2022	Mayo 2022	Jun 2022	Jul 2022	Ago. 2022	Sep. 2022	Oct 2022	Nov 2022	Dic 2022
Número de Radicados en el mes	291	363										
% de Participación sobre los P.Q.R.S. radicados del mes	34,155	41,203										



5.4.3. 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	363
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	654

5.4.4. 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, generando un total de 3.998 raditaciones web, en lo que va corrido del año 2022 se han recibido 654 requerimientos mediante el canal web.

5.5. 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	656	542	1198	20	60
MARZO					
ABRIL					
MAYO					
JUNIO					
JULIO					
AGOSTO					
SEPTIEMBRE					
OCTUBRE					
NOVIEMBRE					
ENERO					
TOTAL	1339	1032	2371	31	61

ANÁLISIS: En el mes de febrero de 2022 se radicaron 656 documentos externos (EE), y 542 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 60 con una disminución del 4% de radicaciones diarias frente al mes de enero del mismo año para un total de 2371 radicaciones de salida durante el año 2022.

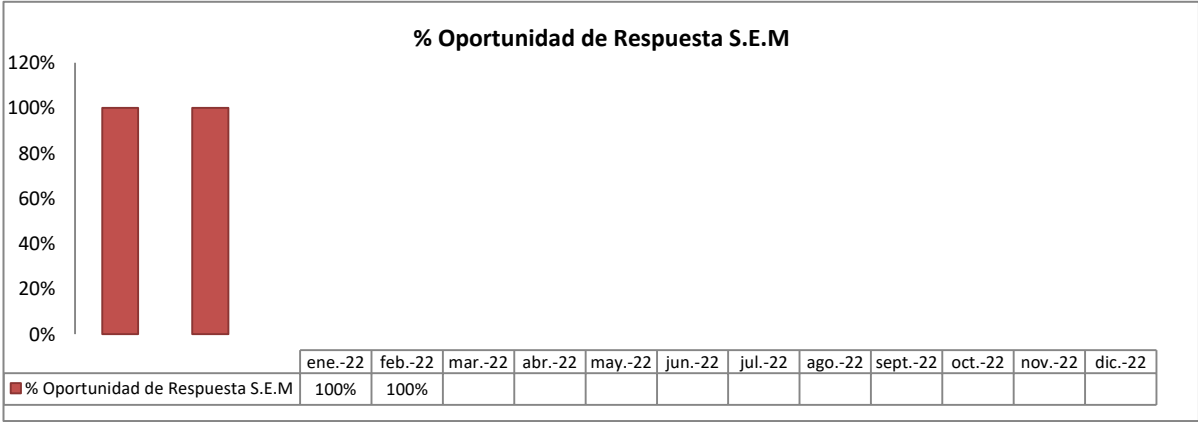
De las radicaciones que se remiten vía correo electrónico o vía web, no se tiene copia en el área de atención al ciudadano, con la finalidad de racionalizar el uso del papel, sin embargo, se puede consultar en la plataforma S.A.C con el número de radicado.

5.6. INDICADOR DE GESTIÓN:

Oportunidad de respuesta: La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de febrero 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	100										

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



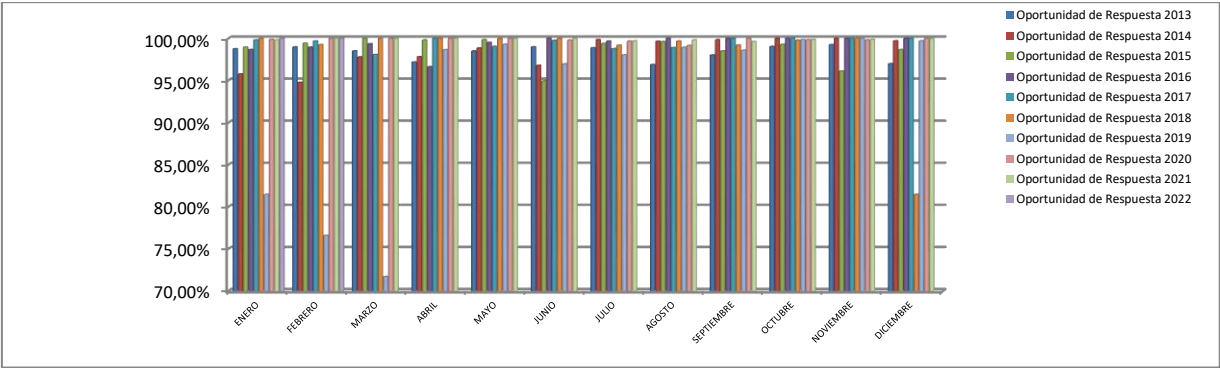
Durante el mes de febrero la Secretaría de Educación gestionó todas las solicitudes a tiempo, sin generar vencimientos.

5.6.4. REQUERIMIENTOS RADICADOS POR FUNCIONARIO.

FEBRERO 2022										
No.	NOMBRE	AREA	TOTAL REQUERIMIENTOS	OPORTUNIDAD DE GESTION	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA TOTAL-VENC	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA FINALIZADOS	OPORTUNIDAD FINALIZADO RAPIDO	CANT. CARAC	PUNTAJE FINAL	OBSERVACIONES
1	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	15	100%	100%	95%	0%	8252	98	GANÓ MES DE ENERO
2	WILSON RAMOS OSORIO	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	13	100%	100%	95%	8%	3281	88	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
3	GLORIA ELSY TORO DUQUE	DEL TALENTO HUMANO	62	21%	100%	94%	0%	78155	85	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS E INTERNOS HASTA MAYO 2022
4	MIRYAM RUIZ HURTADO	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	7	100%	100%	92%	0%	2990	85	
5	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	154	88%	100%	91%	1%	52879	85	
6	JULIAN DAVID ARIAS GALLEGO	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	4	100%	100%	96%	25%	1226	84	GANÓ MES DE DICIEMBRE DE 2022
7	BLANCA LIBIA PARRA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	3	100%	100%	95%	0%	777	82	
8	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	ATENCIÓN AL CIUDADANO	17	94%	100%	94%	38%	3898	81	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA ENERO 2022
9	EVARISTO MORALES CABRERA	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	32	72%	100%	89%	0%	82291	81	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA AGOSTO 2022
10	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	DESPACHO	13	69%	100%	95%	0%	3221	81	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS Y EXTERNOS HASTA FEBRERO 2022
11	ABMAEL MARIN MEJIA	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	16	69%	100%	92%	0%	4657	79	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
12	WILDER STEVEN DIAZ GARCÉS	DEL TALENTO HUMANO	50	64%	100%	86%	0%	30483	78	
13	VALERIA VARGAS GÓMEZ	DEL TALENTO HUMANO	26	81%	100%	95%	57%	6269	78	
14	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	DEL TALENTO HUMANO	25	96%	100%	82%	0%	100726	78	DESCALIFICADO POR VENCIDOS EXTERNOS E INTERNOS HASTA AGOSTO 2022
15	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	DEL TALENTO HUMANO	17	47%	100%	95%	13%	4535	76	
16	ALCIRA GOMEZ VALENCIA	TALENTO HUMANO	3	100%	100%	98%	100%	0	75	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
17	MARCELA VARGAS GÓMEZ	DESPACHO	17	82%	100%	92%	71%	1227	74	
18	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	100%	100%	98%	50%	1061	74	
19	HUGO IVAN SERNA VÁSQUEZ	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	28	39%	100%	98%	36%	116696	74	
20	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	15	67%	100%	91%	0%	9542	72	
21	ERIC ANDRÉS MARTÍNEZ MUÑOZ	DEL TALENTO HUMANO	25	84%	100%	92%	81%	4611	72	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS HASTA MES DE JUNIO 2022
22	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	DEL TALENTO HUMANO	30	73%	100%	89%	23%	24282	71	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
23	MAURICIO CHARRY ORTIZ	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	9	78%	100%	93%	29%	2349	69	
24	JULIAN ALBERTO GALLEGO DIAZ	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	48	42%	100%	90%	95%	417	69	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA
25	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	5	100%	100%	81%	0%	19192	67	DESCALIFICADO POR BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA,
26	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	DEL TALENTO HUMANO	14	100%	100%	74%	100%	0	67	
27	PABLO CESAR TORO DUQUE	COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	32	78%	100%	87%	76%	5870	67	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA FEBRERO 2022
28	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	DESPACHO	2	100%	100%	93%	50%	501	66	DESCALIFICADA POR VENCIDOS DEL ÁREA E INTERNOS
29	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	2	100%	100%	88%	0%	831	63	DESCALIFICADO BAJA CALIDAD EN LA RESPUESTA
30	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	FINANCIERA	16	81%	100%	88%	69%	4244	63	
31	LUZ STELLA LÓPEZ	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	12	67%	100%	90%	25%	2223	62	GANÓ MES DE NOVIEMBRE 2021
32	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	DEL TALENTO HUMANO	132	54%	100%	84%	87%	8111	62	DESCALIFICADO POR VENCIDOS INTERNOS DEL ÁREA HASTA JUNIO 2021
33	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	4	25%	100%	91%	0%	699	61	
34	VÍCTOR HUGO ARIAS JARAMILLO	EQUIPO DE APOYO PAE	5	40%	100%	91%	0%	3390	60	DESCALIFICADO POR VENCIDOS HASTA AGOSTO 2022.
35	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	11	45%	100%	80%	0%	1651	59	
36	CAROLINA BETANCOURT CORTES	EQUIPO DE APOYO PAE	3	100%	100%	81%	33%	1961	57	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA AGOSTO 2022, SIN RADICADOS
37	ALVARO PELAEZ PALOMO	TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	1	100%	100%	84%	100%	0	48	
38	JUAN CAMILO RIVAS PIEDRAHITA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	100%	100%	0%	100%	0	42	
39	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	EQUIPO DE APOYO PAE	4	0%	100%	0%	#DIV/0!	0	33	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA AGOSTO 2022
40	VALERIA POSADA ORREGO	PROGRAMAS Y PROYECTOS	4	0%	100%	0%	#DIV/0!	0	31	
41	ANDRES MAURICIO ACOSTA TOBON	TALENTO HUMANO	1	0%	100%	0%	#DIV/0!	0	23	
42	LINA MARIA GIRALDO OSPINA	EQUIPO DE APOYO PAE	1	0%	100%	0%	#DIV/0!	0	20	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA, SIN RADICADOS
43	CESAR AUGUSTO ROJAS GIL	EQUIPO DE APOYO PAE	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	18	DESCALIFICADO POR VENCIDOS DEL ÁREA HASTA AGOSTO 2022., SIN REQUERIMIENTOS
44	LAURA ANDREA APONTE	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	16	SIN REQUERIMIENTOS
45	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	Administración del Sistema Calidad	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	#DIV/0!	0	14	SIN REQUERIMIENTOS
TOTAL			881							

El funcionario con mejor gestión en la plataforma S.A.C, en los requerimientos asignados durante el mes de febrero de 2022, fue la señora **MIRYAM RUÍZ HURTADO**, ¡felicitaciones!

5.6.5. Oportunidad de Respuesta 2016 – 2022



5.6.6. Oportunidad de Respuesta 2016 – 2022

MES	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
ENERO	98,97%	98,67%	99,83%	100%	81,46%	99,87%	99,82%	100%
FEBRERO	99,43%	98,95%	99,69%	99,25%	76,60%	100%	100%	100%
MARZO	100%	99,35%	98,09%	100%	71,70%	100%	100%	
ABRIL	99,82%	96,64%	100%	100%	98,65%	100%	100%	
MAYO	99,85%	99,52%	99,05%	99,98%	99,30%	100%	100%	
JUNIO	94,96%	100%	99,76%	100%	96,96%	99,80%	100%	
JULIO	99,40%	99,67%	98,78%	99,20%	98,05%	99,68%	99,70%	
AGOSTO	99,61%	100%	98,91%	99,68%	98,93%	99,15%	99,81%	
SEPTIEMBRE	98,50%	100%	100%	99,21%	98,58%	100%	99,63%	
OCTUBRE	99,29%	100%	100%	99,78%	99,86%	99,85%	99,87%	
NOVIEMBRE	96,12%	100%	100%	100%	100,00%	99,84%	99,88%	
DICIEMBRE	98,67%	100%	100%	81,46%	99,72%	100%	100%	

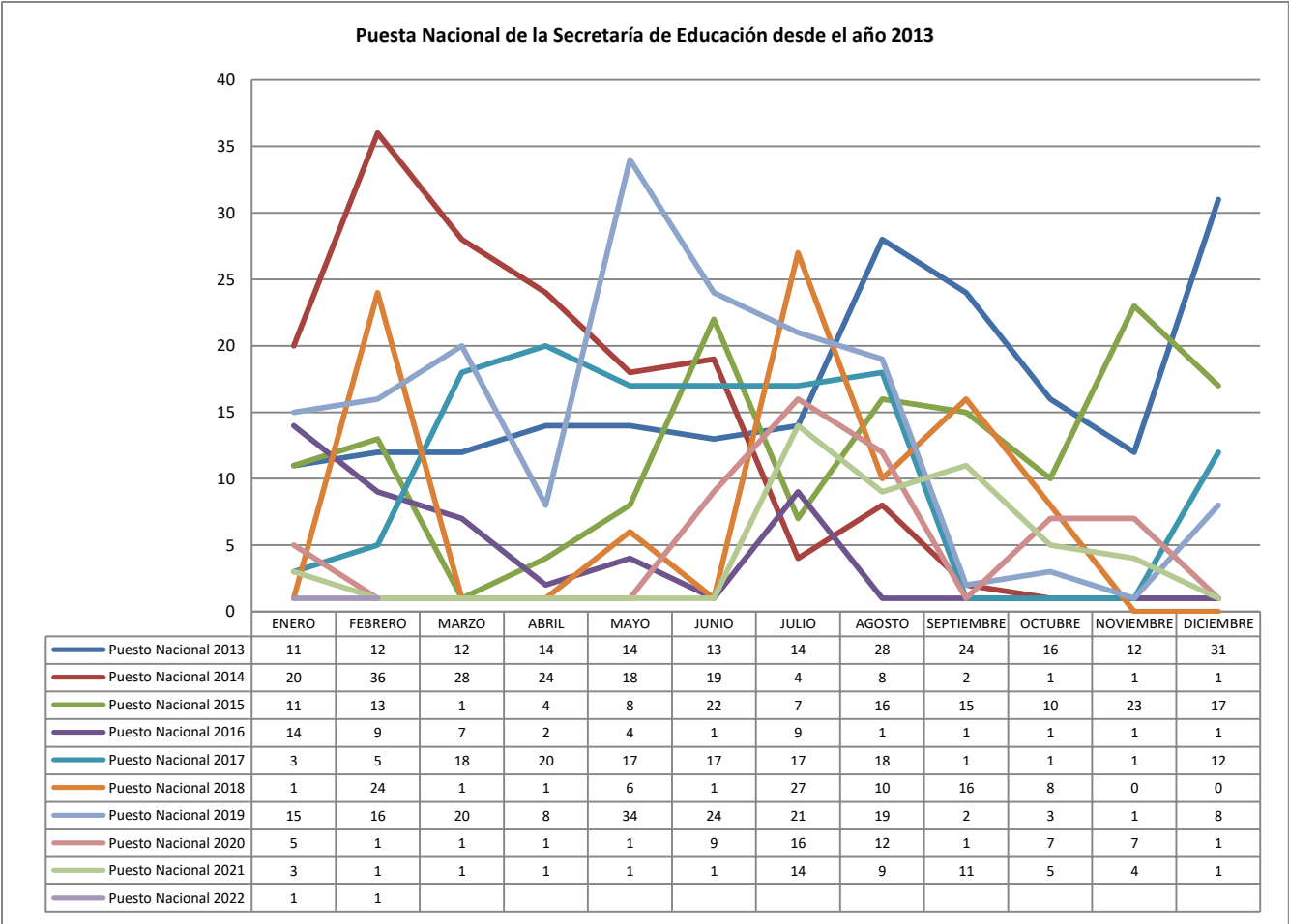
Para el mes de febrero la oportunidad de respuesta es del 100%, lo que significa que, durante este mes no se presentaron requerimientos vencidos, es decir que todos los requerimientos fueron resueltos en los términos establecidos por la normatividad vigente.

5.7 RANKING AÑO 2022.

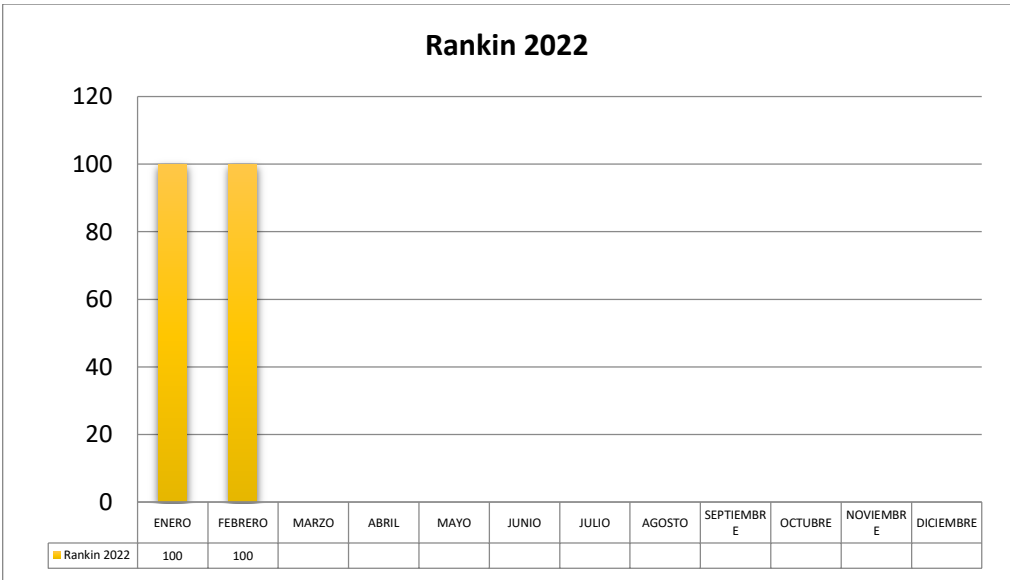
El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de febrero de 2022 es del 100%, ocupando el puesto 1 a nivel Nacional.

RANKING AÑO 2022													
	Dic 2021	Enero	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Julio	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic.
% Oportunidad de respuesta SEM	100	100											
Puesta a Nivel Nacional	1	1											

5.7.1. RANKING NACIONAL MES A MES DESDE EL AÑO 2013



5.7.2. RANKING NACIONAL MES DE FEBRERO DE 2022



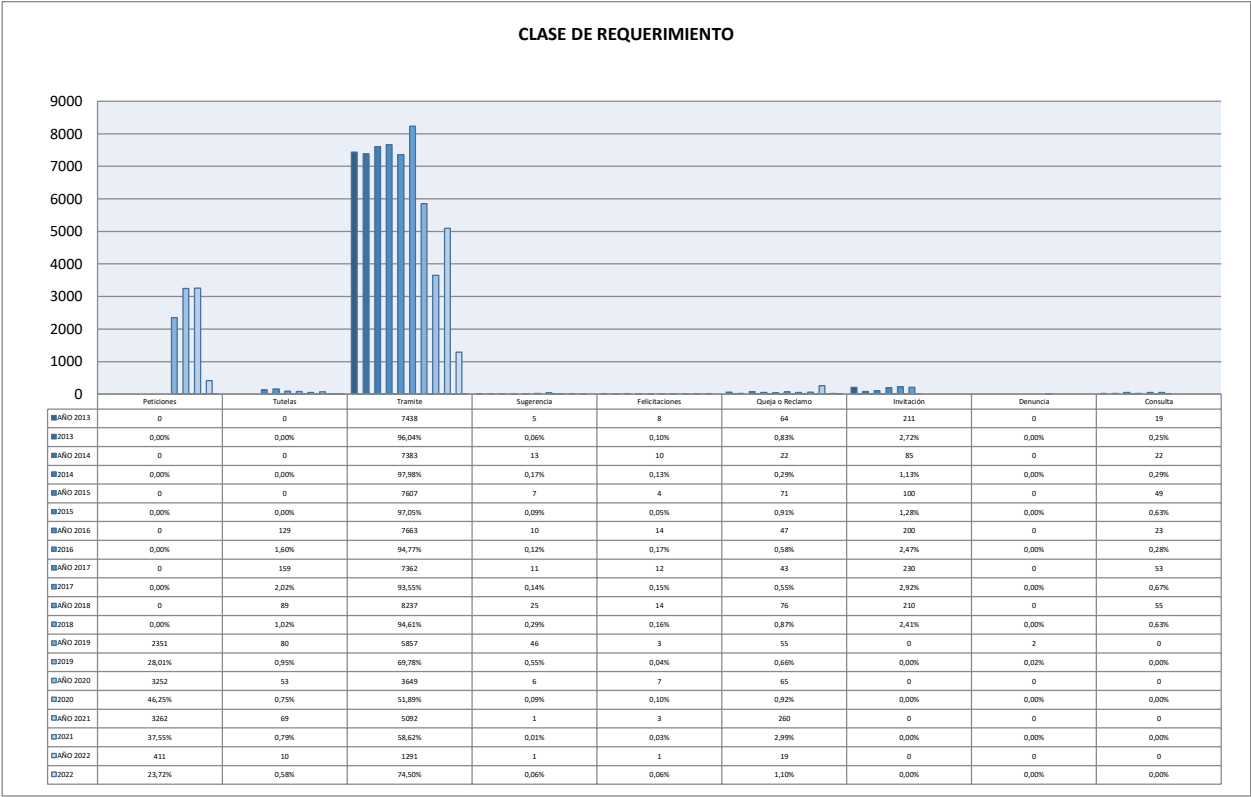
La Secretaria de Educación a nivel nacional durante el mes de febrero de 2022, generó un Ranking del 100%, ocupando el puesto No. 1

5.8. TENDENCIA DE RADICACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN.

5.8.1. 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.

TIPO DE REQUERIMIENTOS AÑO 2022																																					
DESCRIPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO.	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL	No. De respuestas que se contestaron a tiempo o fuera de términos)																							
														ENERO		FEB		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGO		SEP		OCT		NOV		DEC	
														SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
AÑO 2022																																					
Solicitudes y/o peticiones	184	227											411	184	0	227	0																				
Derechos de Petición													10	6	0	4	0																				
TUTELAS	6	4																																			
Trámites	655	636											1291	655	0	636	0																				
Sugerencias	0	1											1	0	0	1	0																				
Felicitaciones	1	0											1	1	0	0	0																				
Quejas y Reclamos	6	13											19	6	0	13	0																				
TOTAL	852	881	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1733	852	0	881	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							



	AÑO 2013	2013	AÑO 2014	2014	AÑO 2015	2015	AÑO 2016	2016	AÑO 2017	2017	AÑO 2018	2018	AÑO 2019	2019	AÑO 2020	2020	AÑO 2021	2021	AÑO 2022	2022
Peticiones	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2351	28,01%	3252	46,25%	3262	37,55%	411	23,72%
Tutelas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	129	1,60%	159	2,02%	89	1,02%	80	0,95%	53	0,75%	69	0,79%	10	0,58%
Tramite	7438	96,04%	7383	97,98%	7607	97,05%	7663	94,77%	7362	93,55%	8237	94,61%	5857	69,78%	3649	51,89%	5092	58,62%	1291	74,50%
Sugerencia	5	0,06%	13	0,17%	7	0,09%	10	0,12%	11	0,14%	25	0,29%	46	0,55%	6	0,09%	1	0,01%	1	0,06%
Felicitaciones	8	0,10%	10	0,13%	4	0,05%	14	0,17%	12	0,15%	14	0,16%	3	0,04%	7	0,10%	3	0,03%	1	0,06%
Queja o Reclamo	64	0,83%	22	0,29%	71	0,91%	47	0,58%	43	0,55%	76	0,87%	55	0,66%	65	0,92%	260	2,99%	19	1,10%
Invitación	211	2,72%	85	1,13%	100	1,28%	200	2,47%	230	2,92%	210	2,41%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Denuncia	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,02%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Consulta	19	0,25%	22	0,29%	49	0,63%	23	0,28%	53	0,67%	55	0,63%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	7745	100%	7535	100%	7838	100%	8086	100%	7870	100%	8706	100%	8394	100%	7032	100%	8687	100%	1733	100%

En la Secretaria de Educación en lo que va corrido el año 2022 se han radicado un total de 1.733 requerimientos a través del Sistema de Atención al Ciudadano S.A.C, de los cuales el 74,50% corresponde a trámites.

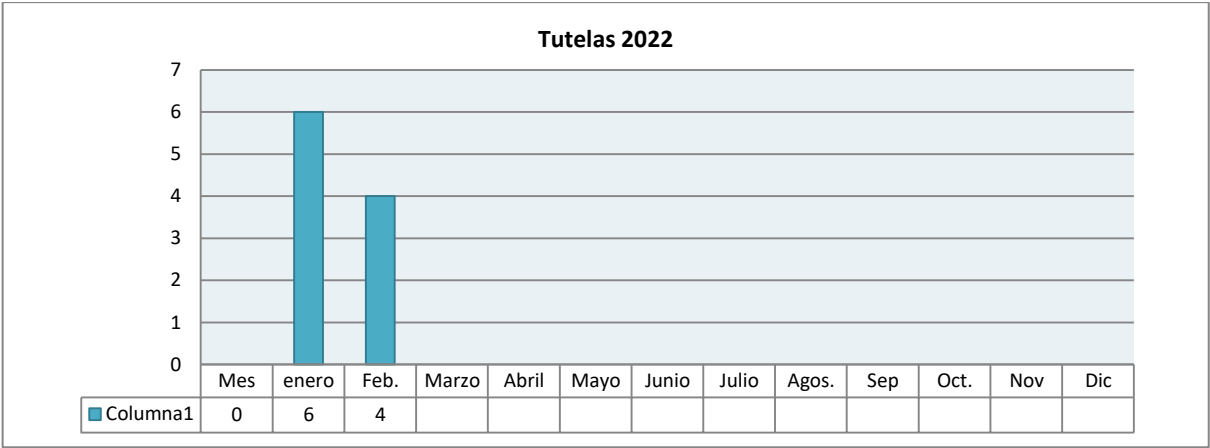
5.8.2. **SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LOS PQRS RADICADOS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2022.**
Del 1 % de los requerimientos escogidos aleatoriamente para realizar seguimiento a la calidad de las respuestas dada, por parte de los funcionarios de la Secretaría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

No	NUMERO S.A.C.	Contenidos	Funcionarios responsables	RESPUESTAS y/o ESTADO	RESPUESTA DE CALIDAD
	CAR2022ER 000856	Solicitud Cupo Para Estudiante	Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo	En respuesta a su solicitud y revisado en el Sistema Integrado de Matricula se evidencia disponibilidad de cupo para el grado solicitado. El estudiante se compromete a cumplir cabalmente el manual de convivencia de la I.E y el acudiente o padre de familia a realizar seguimiento del estudiante en la institución, debe presentar los documentos exigidos por la institución de acuerdo a la normatividad vigente para dicho proceso y realizar la matricula inmediatamente.	SI
	CAR2022ER 000867	-Derecho de Petición	Gestión del Talento Humano	Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE001477	SI
	CAR2022ER 000880	Solicitud Aprobatoria. Investigación Disciplinaria Rad: 105-050-2021-	Gestión del Talento Humano	Que a través del radicado de respuesta No. CAR2021EE013956, el día 29 de diciembre del 2021, se les respondió de manera clara, precisa y de fondo su solicitud presentada, y además se les allegó todos los documentos anexos, requeridos para seguir con la investigación disciplinaria Rad: 105-0-2021. Que los documentos en formato en Word, que están sin firma, le expresamos, que puede hacer caso omiso a ese documento, ya que, el mismo, esta debidamente firmado y escaneado en PDF, en el que comprende "certificación de rendición de cuentas". Se anexa, la prueba en el que SI se envió los anexos solicitados. Por ultimo, si tuvieron problemas en abrir los documentos, se les allega nuevamente, lo requerido, lo anterior, para su conocimiento y fines pertinentes. <u>Agradeciendo su valiosa atención a la presente.</u>	SI
	CAR2022ER 001027	Presentación del Convenio de asociación CO1.PCCNTR.3141 334 de 2021	Gestión de la Calidad del Servicio Educativo	Confirmo el recibido de la información, relacionada con el convenio establecido entre la Fundación Plan y el MEN, para favorecer la atención y fortalecimiento de los prestadores privados de Educación Inicial. Estamos pendientes y atentos de la visita de socialización que se realizará el próximo 9 de febrero de los corrientes.	SI
	CAR2022ER 001031	Buenas tardes, por medio de este correo solicito restablecer la contraseña	Gestión de la Inspección y Vigilancia de los Establecimientos Educativos	Cordial saludo, de acuerdo a su solicitud, se reestablece contraseña en la plataforma SIET, para el registro oportuno de estudiantes: Se recomienda cambiar la clave, por cuestiones de seguridad.	SI

5.9. TENDENCIAS DE RADICACIÓN TUTELAS AÑO 2022.

Tutelas 2022	
Mes	Radicados
Enero	6
Febrero	4
Marzo	
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	10

5.9.1. GRÁFICA TENDENCIA DE RADICACIÓN DE TUTELAS AÑO 2022.



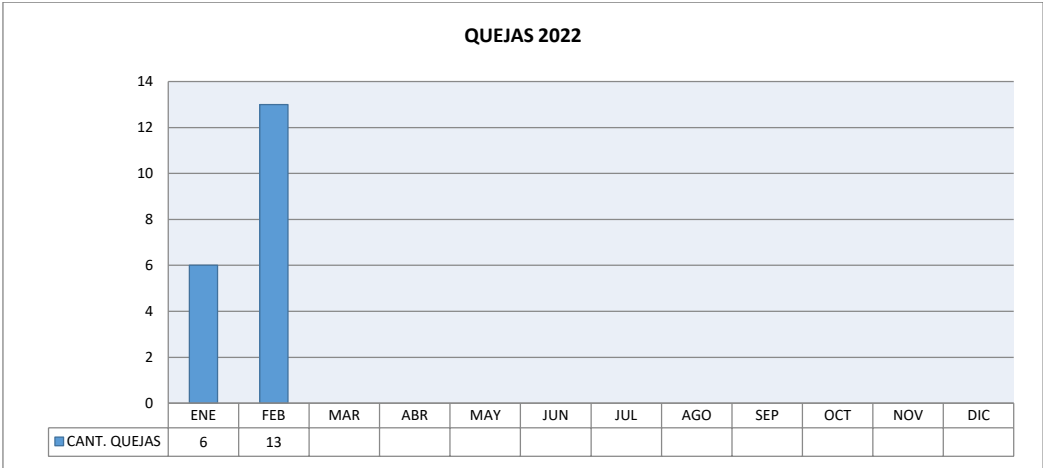
5.9.2. SEGUIMIENTO A LA CALIDAD EN LA RESPUESTA DADA A LAS TUTELAS RADICADAS EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN EN EL MES DE FEBRERO DE 2022. De las cuatro (4) tutelas radicadas en la Secretaría de Educación durante este mes, todas se encontraban finalizadas y demuestra suficiencia en la respuesta dada de las cuales se anexa resumen para el respectivo seguimiento.

NUMERO S.A.C	Contenidos	RESPUESTAS y/o ESTADO
CAR2022ER000921	ADMISIÓN TUTELA 2021-00223 DESPUÉS DE NULIDAD.	Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE001463
CAR2022ER001212	NOTIFICACIÓN SENTENCIA DE TUTELA RAD. 2021-00223.	Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE001893
CAR2022ER001401	Acción de tutela 76147400300220220007400	Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE002123
CAR2022ER001564	2022-00026 Admite Tutela	Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE002207

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

QUEJAS	
MES	RADICADOS
Enero	6
Febrero	13
Marzo	
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	19

5.10.1. TENDENCIA DE RADICACIÓN DE QUEJAS AÑO 2022.



Para el mes de febrero se recibió en la Secretaría de Educación, un total de trece (13) 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 marzo, las demás se encuentran debidamente finalizada y la respuesta dada al peticionario es clara y de fondo.

Se realiza seguimiento a las quejas que se encontraban pendiente de finalizar el mes de enero de 2022, las cuales se encuentran relacionadas en el siguiente cuadro.

No.	No. S.A.C.	Contenido	Funcionario responsable	Respuesta y/o estado	CUMPLE (SI / NO)
65	CAR2021ER008594	Reclamación administrativa	Gestión del talento humano	Se dio respuesta mediante CAR2022EE001003	SI
66	CAR2021ER008639	Revisión y corrección CAR2021ER008299	Gestión del talento humano	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. 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. Ofreciendo disculpas, por las inconsistencias presentadas al generar su certificado, y agradeciendo su atención.	SI
1	CAR2022ER000147	Queja por falta de oportunidad alcaldía	Gestión de la inspección y vigilancia de los establecimientos educativos	Cordial saludo. 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. Ofrecemos excusas por los inconvenientes que esta situación le haya podido generar.	SI
2	CAR2022ER000414	Queja en contra de la Institución Educativa Ramón Martínez Benítez	Gestión de la inspección y vigilancia de los establecimientos educativos	Teniendo en cuenta que usted confirmó que el día miércoles 23 se haría presente en la Secretaría de Educación Municipal para estudiar su queja y no lo hizo, y adicionalmente a eso han pasado tres días más sin que se haya comunicado o sepamos si aún tiene interés en el asunto, procederemos a dar cierre a su caso en el aplicativo S.A.C.	SI
3	CAR2022ER000429	Queja institución	Gestión de la inspección y vigilancia de los establecimientos educativos	Una vez analizado su caso y hechas las indagaciones correspondientes al mismo, encontramos que la situación ya fue resuelta. La Secretaría de Educación Municipal le ofrece una disculpa por los inconvenientes presentados.	SI
4	CAR2022ER000448	Queja en contra de la Institución Educativa GABO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante CAR2022EE000736	SI
5	CAR2022ER000547	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	En atención a su solicitud de manera respetuosa, le informo que los ajustes de salario ya han sido ajustados de manera correspondiente, conforme a la normatividad actual. Por otra parte, teniendo en cuenta las causas, que generaron la inconsistencia en el pago de la docente, debemos hacer un llamado cordial al manejo adecuado de nuestras funciones, ya que la importancia de las mismas, implica mucha responsabilidad; en este caso en particular, en el cual se debió hacer la correcta ejecución del proceso de revisión de la pre-nómina, para que esto no sucediera, ya que cada pagador, o aquel funcionario que cumple funciones de un uno, debe ser responsable de su planta de funcionarios, y velar porque no falte ninguno en los reportes enviados para su revisión, que las distintas novedades estén plenamente cargadas, y que los salarios y egresos correspondan	SI
7	CAR2022ER 000866	-Reclamación administrativa -Poder otorgado para el abogado -Cedula	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE001485	SI
8	CAR2022ER 000901	-Reclamación administrativa -Poder otorgado para el abogado -Resolución de cesantías -Recibo de pago -Cedula	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se traslado a la Fiduprevisora S.A., con oficio anexo 20221010313392, mediante la cual. presenta en sede administrativa reclamación de la SANCIÓN POR MORA, por presunta responsabilidad compartida, en el caso de Resolución N°0908 del 20 de octubre de 2021 expedida por este Despacho, radicado 2021-CES-073224. Quedando a la espera. de lo que decida la fiduciaria, para actuar en lo que corresponda a este Despacho.	SI
9	CAR2022ER 000910	-Reclamación administrativa -Poder otorgado para el abogado -Cedula	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE001482	SI
10	CAR2022ER 000923	Solicitud: SANCIÓN POR MORA EN EL PAGO DE LAS CESANTÍAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	El radicado, en la Sociedad Fiduciaria, LA FIDUPREVISORA S.A., que administra los recursos del FOMAG, que le correspondió fue 20221010520942, para su seguimiento. Estaremos prestos, a cualquier requerimiento suyo o de la sociedad fiduciaria.	SI
11	CAR2022ER 000969	queja en cuanto al cambio de jornada de los estudiantes de grados superiores de la institución educativa Alfonso López Pumarejo	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	ASIGNADO	SI
12	CAR2022ER 000978	La Institución educativa GABO no encuentra el certificado de validación	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	Me permito informar que debido a que la validación se realizó tiempo atrás, la Institución Educativa encargada de llevar a cabo dicho trámite no ha logrado encontrar copia de los resultados de la evaluación. Cabe mencionar que estos resultados debían ser reclamados por el acudiente del estudiante una vez el niño(a) presentara la prueba. Sin embargo, la Secretaría de Educación realizo nuevamente el trámite de autorización para validar, con el fin de que el estudiante pueda continuar sus estudios.	SI
13	CAR2022ER 001020	-Reclamación administrativa -Poder otorgado para el abogado -Resolución de cesantías -Recibo de pago -Cedula	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	El radicado en la Sociedad Fiduciaria, LA FIDUPREVISORA S.A., que administra los recursos del FOMAG, que le correspondió, fue 20221010522762, para su seguimiento. Estaremos prestos a cualquier requerimiento suyo o de la sociedad fiduciaria.	SI
14	CAR2022ER 001053	-Reclamación administrativa -Poder otorgado para el abogado -Resolución de cesantías -Recibo de pago -Cedula	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	El radicado en la Sociedad Fiduciaria, LA FIDUPREVISORA S.A., que administra los recursos del FOMAG, que le correspondió, fue 20221010523462, para su seguimiento. Estaremos prestos a cualquier requerimiento suyo o de la sociedad fiduciaria.	SI
15	CAR2022ER 001109	RECLAMACIÓN POR DESCUENTO EN LA NOMINA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ASIGNADO	SI
16	CAR2022ER 001257	QUEJA CONTRA RECTOR	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	En la consulta formulada usted nos refiere que "si un rector puede desescolarizar a un estudiante de palabra y sin argumentación, y si se	SI

			EDUCATIVO	puede desescolarizar sin un documento administrativo". Dado que la pregunta encierra una queja, la cual manifestó verbalmente al P.U Luis Olmes Quintero Muñoz, este funcionario se dispuso a contactar a la coordinadora Inés Elvira Martínez, quien efectivamente confirmó la acción realizada sustentando que el acto administrativo del Consejo Directivo se encuentra en su última fase, advirtiendo que se busca movilizar al estudiante a la reflexión para que cambie algunos comportamientos, no sin antes reconocerle que es un buen estudiante. Adjunto a la resolución, usted contará con los soportes, evidencias y debido proceso seguido al estudiante Frente a la resolución del Consejo Directivo, tenga presente que goza de varios días para hacer apelación.	
17	CAR2022ER 001442	Me permito solicitar información relacionada con, paz y salvo de tesorería que solicite desde el pasado 22 de enero de 2022 y a la fecha no ha sido posible que me hagan entrega del documento	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Dicho documento, fue finalizado en 03 de febrero de 2022 y entregado en la Unidad de Atención al Ciudadano con posterioridad; a la fecha, la Secretaría de Educación se encuentra dentro de los términos establecidos por Ley, para dar trámite a su requerimiento, sin embargo, ofrecemos disculpas, por los inconvenientes presentados, estamos trabajando para mejorar los tiempos de entrega de las certificaciones y mejorar el servicio prestado a todos los grupos de valor.	SI
18	CAR2022ER 001522	Solicitamos que nos sea contestado este correo bajo el articulo 23 de la Constitución Política.	Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo	ASIGNADO	N/A
19	CAR2022ER 001588	QUEJA CONTRA INSTITUCIÓN	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Se dio respuesta mediante radicado No. CAR2022EE002294	SI

5.11. IDENTIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

QUEJAS 2021	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG	0
ACOSO LABORAL	0
ADMINISTRATIVOS	6
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	12
TRANSPORTE	0
AMENAZAS	0
TOTAL	19

ANÁLISIS: De las 19 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo corrido del año 2022, 12 corresponden a quejas por trámites, 6 corresponde a quejas en contra de funcionarios administrativos y una queja por no asignación de cupos, se recomienda al área encargada, realizar un análisis sobre la situación presentada con los trámites ya que se evidencia un aumento significativo de las quejas relacionadas por este motivo.

5.11.1. INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

QUEJAS 2021	
MOTIVO DE LA QUEJA	CANTIDAD
ZARAGOZA	0
S.M.J.	0
M.A.	0
ACADÉMICO	0
A.L.P	1
A.H.G	1
R.M.B.	1
C.C.	1
GABO	2
I.P.	0
M.Q.P.	0
L.G	0
SEM	11
OTRO (Privados y ETDH)	2
TOTAL	19

ANÁLISIS: De las 19 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en lo que va corrido del año 2022, 11 corresponden a quejas por trámites solicitados ante la Secretaría de Educación, las demás están distribuidas en las Instituciones Educativas GABO, Alfonso López Pumarejo, Antonio Holguín Garcés y Ramón Martínez Benítez, de las cuales se describen los motivos a continuación:

5.11.2. DESCRIPCIÓN DE QUEJAS POR MOTIVO E INSTITUCIÓN.

QUEJAS/RECLAMOS	ZARAGOZA	S.M.J.	M.A.	ACADÉMICO	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		1	1					2	6
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									1				11		12
TRANSPORTE															0
AMENAZAS															0
TOTAL	0	0	0	0	1	1	1	1	2	0	0	0	11	2	19

5.12. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

INTERNET: En el mes de febrero se presentó falla en el servicio de internet, situación que fue reportada a la empresa prestadora del servicio, quien informó que el problema se debe a que se daño el servidor; el área de atención al ciudadano solicita a la alta dirección la gestión oportuna para solucionar los inconvenientes presentados con el internet ya que debido a esto no es posible la radicación en tiempo real, también se pueden presentar requerimientos vencidos generando incumplimiento en la normatividad legal vigente y desgaste administrativo por el aumento de acciones de tutela por la no respuesta de solicitudes.


	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [20]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

TELÉFONO: A la fecha la Secretaría de Educación continúa sin servicio telefónico, dicho servicio 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 febrero no se han presentado fallas en la plataforma S.A.C V 2.0; la intermitencia que se refleja durante este mes se debe a la falta de internet, ya que el sistema requiere de buena velocidad para funcionar con normalidad, cuando se presentan fallas, 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 881 requerimientos en el mes de febrero de 2022, de los cuales 597 PQR, se encuentran finalizados, 73 en trámite y 211 asignados.
- ✓ El promedio de radicación de entrada para el mes de febrero de 2022, fue de 44 radicaciones diarias.
- ✓ Para el mes de febrero se evidencia un aumento en número de radicados comparado con el mes anterior pasando de 852 requerimientos radicados en el mes de enero a 881 en el mes de febrero de 2022, sin embargo, en el número de usuarios atendidos se evidencia una disminución pasando de 920 en el mes de enero a 695 en el mes de febrero de 2022, esta situación puede ser por los usuarios tienen más conocimiento de la radicación web.
- ✓ El canal más utilizado por los usuarios el canal web (sistema de información S.A.C) con 363 solicitudes y una participación del 41,203% de los requerimientos remitidos a la Secretaría de Educación, por el canal personal se recibieron 359 solicitudes correspondiente al 40,749% de la correspondencia que ingresó en este mes, seguido del correo electrónico con 16,459%, correspondiente a 145 solicitudes; por correo certificado se recibió el 1,589%, vía telefónica no se recibió ninguna solicitud, generando el 0,00% de participación.
- ✓ En el mes de febrero de 2022 se radicaron 656 documentos externos (EE), y 542 respuestas a requerimientos, generando un promedio de radicación de externa de 60 con una disminución del 4% de radicaciones diarias frente al mes de enero del mismo año para un total de 2371 radicaciones de salida durante el año 2022.
- ✓ La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de febrero de 2022, es de 100%.
- ✓ Durante el mes de febrero 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 funcionario con mejor gestión en la plataforma S.A.C, en los requerimientos asignados durante el mes de febrero de 2022, fue la señora **MIRYAM RUÍZ HURTADO**, ¡felicitaciones!
- ✓ El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de febrero de 2022 es del 100%, ocupando el puesto 1 a nivel Nacional.
- ✓ 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 en las políticas de operación de la Secretaría de Educación.
- ✓ De las cuatro (4) 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 febrero se recibió en la Secretaría de Educación, un total de trece (13) requerimientos, correspondientes a quejas, reclamos y denuncias, de las cuales tres se

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [21]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1


encuentra pendiente de trámite, por lo cual se realizará el seguimiento en el informe del mes de marzo, las demás se encuentran debidamente finalizada y la respuesta dada al peticionario es clara y de fondo

- ✓ Se realiza seguimiento a las quejas que se encontraban pendiente de finalizar el mes de febrero de 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)