

	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:

GESTIÓN Y RADICACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE CARTAGO VALLE,
CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DE 2022.

Elaborado por:

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

LUIS GUILLERMO PIEDRAHÍTA ORTIZ
Líder de programa
Gestión Organizacional (Planeación Educativa)

Fecha de Elaboración:

Octubre 27 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:

El presente documento presenta la información referente del procedimiento **“Gestionar solicitudes y correspondencia”** de manera sistematizada, acompañada de un análisis que permite identificar las fortalezas y debilidades y así definir una línea de acción para la mejora 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:

- Información General
Identificación de los requerimientos que ingresaron por la plataforma SAC 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.
- 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.
- Requerimientos por funcionario
Reporte discriminado por funcionarios organizados por dependencia.
- 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 plataforma S.A.C.
- Recomendaciones
Sugerencias y recomendaciones para una mejor gestión y que ayudarán a tener mayor control de las radicaciones y sus respuestas.

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 del comportamiento 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

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

4. ALCANCE:

Este informe inicia con la recolección y sistematización de la información necesaria para la realización del análisis del desempeño del sub proceso “Atención al Ciudadano” y finaliza con la comunicación del informe a las áreas de gestión y a la comunidad por medio de la página web del municipio.

5. INFORMACIÓN GENERAL

PERIODO: del 1 al 31 de agosto de 2022.

• RANKING SECRETARÍA DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL

El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de estudio fue el No. 4, este reporte el Ministerio de Educación lo publica en la plataforma SAC.

RANKING AÑO 2022												
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
% Oportunidad de respuesta SEM	100	100	100	100	99,873	99,732	99.87%	99.77%				
Puesta a Nivel Nacional	1	1	1	3	7	8	4	8				

• RESUMEN DE RADICACIÓN MES

Total de Requerimientos	839
Abierto	0
Finalizado	839
Asignado	0
En trámite	0
Anulado	0

• RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL

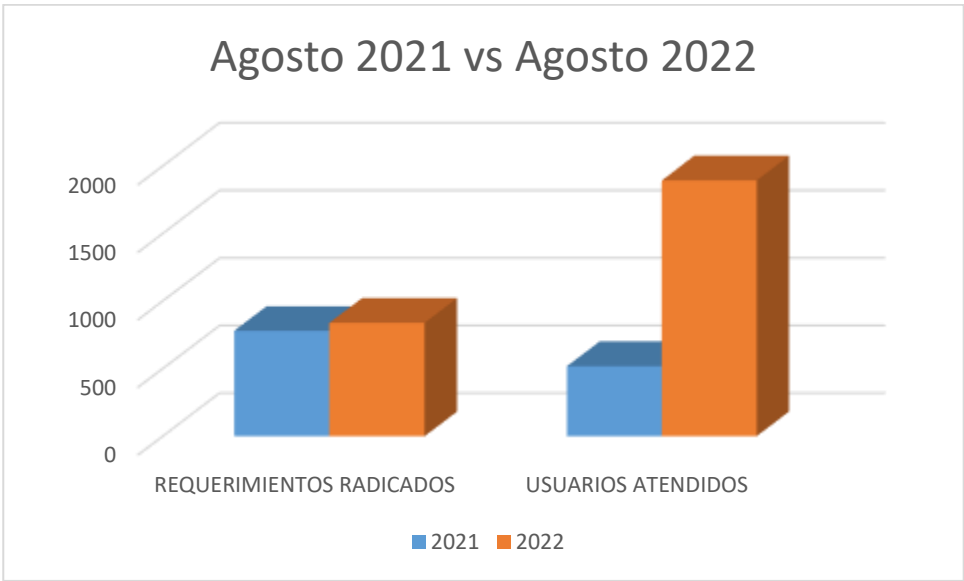
AÑO 2022					
MES	MES REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS POR DÍA
Enero	852	19	45	920	48
Febrero	881	20	44	695	35
Marzo	783	22	36	539	25
Abril	714	18	40	482	27
Mayo	955	21	45	709	34
Junio	793	20	40	620	31
Julio	740	19	39	834	44
Agosto	839	22	38	1893	86
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
Total	6557	161	326	6692	329

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

- **COMPARACIÓN DE RADICACIÓN DEL MES DE ESTUDIO DEL AÑO ANTERIOR CON EL MISMO MES DEL PRESENTE AÑO.**

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
2021	779	19	41	518	27
2022	839	22	38	1893	86

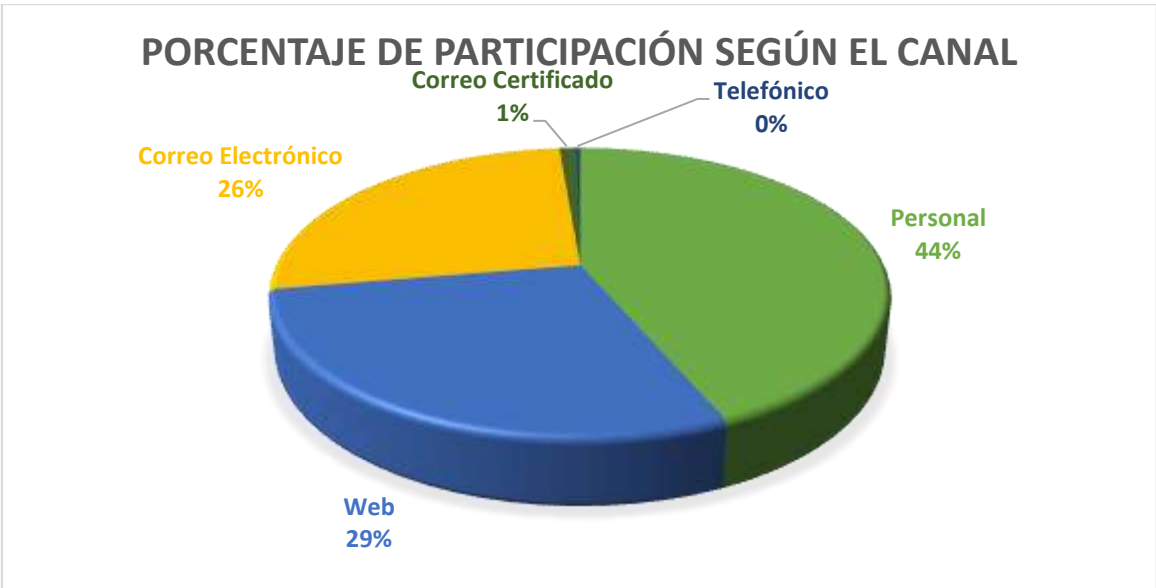
Gráfico comparativo



Se evidencia que entre los meses de comparación, se presentó un aumento para el año de 2022 en el número de requerimientos radicados, así como un incremento significativo en los usuarios atendidos, en comparación con el año anterior, esta situación se generó ya que en el año 2021, aún se presentaban restricciones en la atención al público por las medidas preventivas en lo referente al Covid -19. La explicación dada por los funcionarios operativos adscritos a la unidad de atención al usuario, explican este aumento por la asistencia de docentes, directivos docentes y administrativos de las I.E. oficiales para presentar los documentos físicos de hojas de vida y reposte de bienes y rentas de SIGEP:

• RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Número	%
Personal	365	43.5%
Web	242	28.8%
Correo Electrónico	221	26.3%
Correo Certificado	9	1.1%
Telefónico	2	0.2%
Total	839	100%



Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio fueron el PERSONAL con un 44% y la radicación Web con el 29%, los canales de menor participación fueron correo certificado con un 1% y telefónico con ningún tipo de solicitud 0.2%.

Se evidencia con especial atención las dos radicaciones telefónicas, ya que en el momento no se cuenta con este servicio, por lo que se pedirá a los funcionarios operativos, el debido cuidado a la hora de la radicación.

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

• **OPORTUNIDAD DE RESPUESTA**

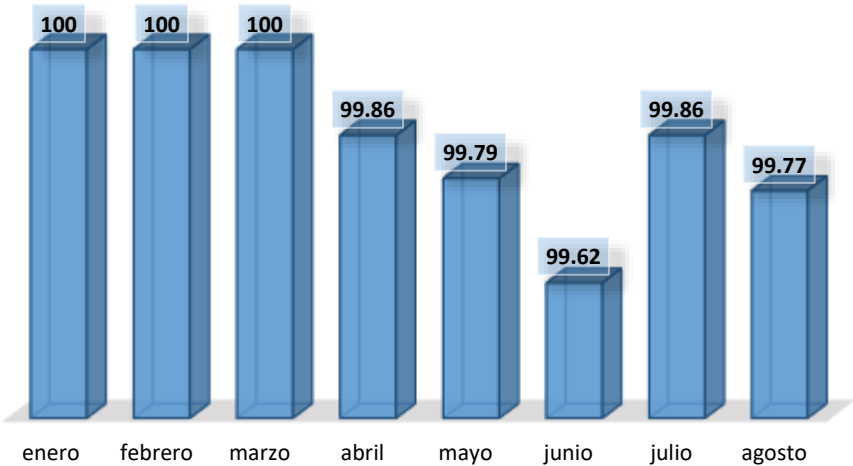
La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de estudio se encuentra en los rangos del semáforo del tablero de indicadores en color verde.

Oportunidad de Respuesta S.E.M. año 2022												
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
% Oportunidad de Respuesta S.E.M	100	100	100	99,86	99,79	99,62	99,86	99.77				

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

$$\left[\frac{\text{(Total de Requerimientos finalizados en el aplicativo "Reporte Oportunidad de respuesta" + requerimientos asignados en el aplicativo "Reporte Oportunidad de respuesta" + requerimientos anulados en el aplicativo "Reporte Oportunidad de respuesta" + requerimientos en trámite) en el aplicativo "Reporte Oportunidad de respuesta" - (requerimientos vencidos) en el aplicativo "Reporte Oportunidad de respuesta" }}{\text{(Total de requerimientos radicados en el aplicativo "Reporte Oportunidad de respuesta")}} \right] \times 100.$$

Oportunidad de respuesta	Total, requerimientos	878
	Contestados a tiempo	876
	Contestados fuera de tiempo	2
% Oportunidad de respuesta		99.77%



Nota:

El no cumplimiento con los requisitos:

- Oportunidad (Contestar los requerimientos dentro de los términos legales)
- Resolverlos de fondo con claridad, precisión y congruencia con lo solicitado y
- Ser puesta en conocimiento del peticionario

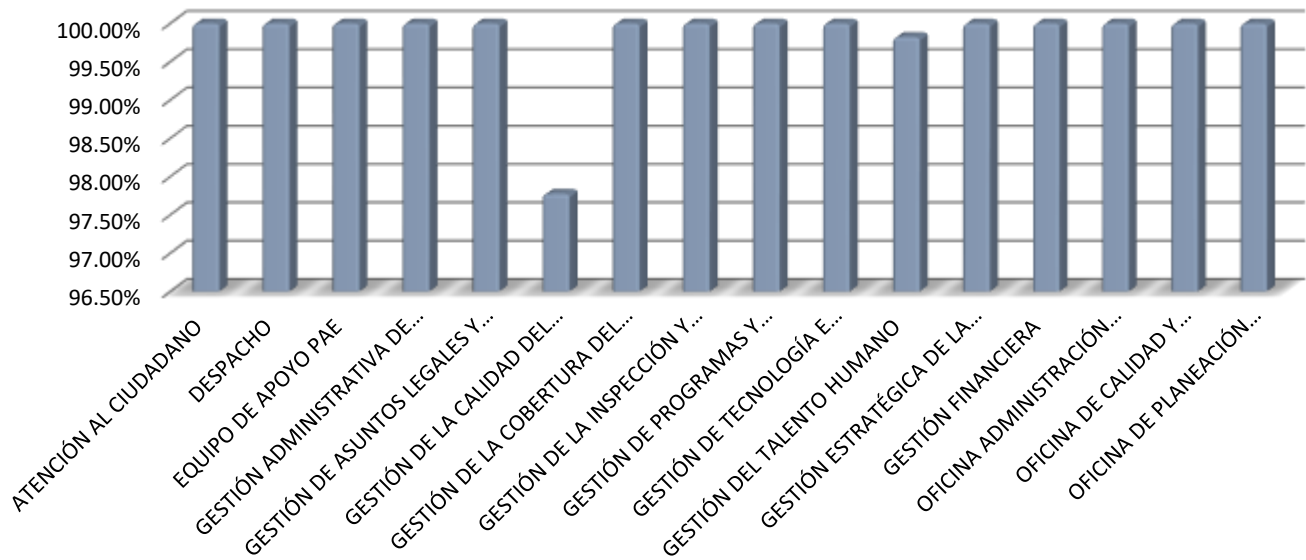
Genera que la organización incurra en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

• **OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA MES DE ESTUDIO.**

Estos resultados se sacan del total de requerimientos que debían contestar 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 del mismo.

N°	DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	14.	14.	100.00%
2	DESPACHO	29.	29.	100.00%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	11.	11.	100.00%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	8.	8.	100.00%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	54.	54.	100.00%
6	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	45.	44.	97.78%
7	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	23.	23.	100.00%
8	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	80.	80.	100.00%
9	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	7.	7.	100.00%
10	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	10.	10.	100.00%
11	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	566.	565.	99.82%
12	GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	5.	5.	100.00%
13	GESTIÓN FINANCIERA	21.	21.	100.00%
14	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	1.	1.	100.00%
15	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	2.	2.	100.00%
16	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	2.	2.	100.00%
Total Acumulado		878.	876.	99.77%

OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)



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

- Identificación de las quejas

Mes	Agosto
RADICADO REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO
CAR2022ER005842	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS
CAR2022ER005849	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIFICULTAD PARA GRADO
CAR2022ER006050	QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS
CAR2022ER006075	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO
CAR2022ER006266	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO
CAR2022ER006328	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO
CAR2022ER006531	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO
CAR2022ER006532	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO

Se evidencia que para el mes de estudio se radicaron ocho quejas en la Secretaría de Educación correspondientes a las INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD.

6- REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIO

- Requerimientos radicados por funcionario y oportunidad de respuesta

N°	FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)	OBSERVACIONES
1	ALCIRA GOMEZ VALENCIA	21	21	100.	
2	ABIMAEI MARIN MEJIA	10	10	100.	
3	ALVARO PELAEZ PALOMO	10	10	100.	
4	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	9	9	100.	
5	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	8	8	100.	
6	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	6	5	83.333	
7	BLANCA LIBIA PARRA	2	2	100.	
8	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	2	2	100.	
9	ERIC ANDRÉS MARTÍNEZ MUÑOZ	72	72	100.	
10	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	3	3	100.	
11	EVARISTO MORALES CABRERA	23	23	100.	
12	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	21	21	100.	
13	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	2	2	100.	
14	GLORIA ELSY TORO DUQUE	5	5	100.	
15	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	44	44	100.	
16	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	38	37	97.368	
17	JULIAN DAVID ARIAS GALLEG0	14	14	100.	
18	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	16	16	100.	
19	JULIAN ALBERTO GALLEG0 DIAZ	3	3	100.	
20	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	46	46	100.	
21	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	28	28	100.	
22	ANDRES MAURICIO ACOSTA TOBON	262	262	100.	
23	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	9	9	100.	
24	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	13	13	100.	
25	MARCELA VARGAS GÓMEZ	17	17	100.	
26	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	6	6	100.	
27	PABLO CESAR TORO DUQUE	12	12	100.	
28	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	37	37	100.	
29	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	9	9	100.	
30	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	4	4	100.	
31	VÍCTOR HUGO ARIAS JARAMILLO	2	2	100.	
32	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	20	20	100.	
33	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	65	65	100.	
34	VALERIA POSADA ORREGO	7	7	100.	
35	LEYDI VANESSA QUINTERO CARDONA	1	1	100.	
36	VALERIA VARGAS GÓMEZ	25	25	100.	
37	WILSON RAMOS OSORIO	1	1	100.	
38	YOLANDA JAIMES MOJICA	5	5	100.	
Total		878	876	99.77%	

Para el mes de agosto se presentaron dos requerimientos vencidos correspondientes de los funcionarios BLANCA DOLORES MEJIA CORREA y HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA.

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

- SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS**

Revisadas las respuestas correspondientes a las quejas y tutelas del mes de estudio, se identificó que no se encontraron respuestas cortas o sin contenido para las consultas realizadas.

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

7- 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 plataforma S.A.C.

- **INTERNET:** En el mes de estudio se presentaron intermitencias en el servicio de internet, situación que se le reportó al funcionario de sistemas de la SEM y por lo cual este comunicó con la empresa prestadora del servicio, los cuales informaron que están trabajando para solucionar los problemas con el servicio y que estas se presentan en todo el Municipio de Cartago.
- **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, 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 estudio no se detectaron fallas o interrupciones del servicio en la plataforma.

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

8- 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 y el semáforo diariamente para asegurar la gestión de los documentos asignados a su dependencia de manera oportuna.
- Recomendar a los jefes de las dependencias y funcionarios responsables de las respuestas de los radicados de la entidad, la importancia de verificar antes de firmar, la coherencia de respuestas brindadas a usuarios frente a requerimientos y la verificación que se haya contestado la totalidad de solicitudes de cada usuario.
- Verificar los radicados que se encuentran vencidos, 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 PQRSD, 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.
- Realizar capacitaciones del aplicativo SACv2 sobre la gestión y control de los PQRSD


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


LUIS GUILLERMO PIEDRAHÍTA ORTIZ
Líder de programa
Gestión Organizacional (Planeación Educativa)

Elaboró: Érica Viviana Vanegas Monroy (Profesional Universitario Atención al Ciudadano/ Luis Guillermo Piedrahita Ortiz (Líder de programa).
Revisó: Evaristo Morales (jefe de Oficina de Administración Educativa)
Aprobó: Evaristo Morales (jefe de Oficina de Administración Educativa)