

	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 JULIO DE 2022.**

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Octubre 26 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 julio 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%					
Puesta a Nivel Nacional	1	1	1	3	7	8	4					

- **RESUMEN DE RADICACIÓN MES**

Total de Requerimientos.		740
Abierto		0
Finalizado		740
Asignado		0
En trámite		0
Anulado		0

- **RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL**

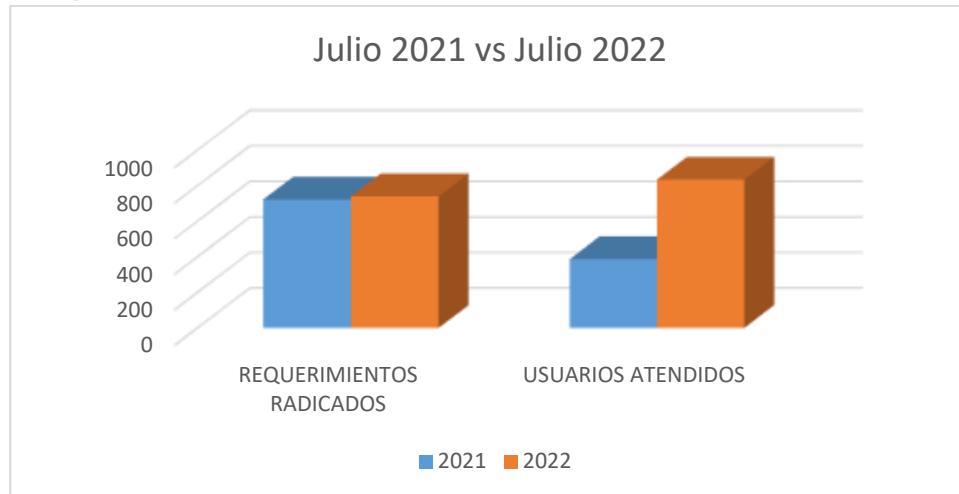
AÑO 2022					
MES	MES REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS POR DÍA
Enero	852	19	45	920	48
Febrero	881	20	44	695	35
Marzo	783	22	36	539	25
Abril	714	18	40	482	27
Mayo	955	21	45	709	34
Junio	793	20	40	620	31
Julio	740	19	39	834	44
Agosto					
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
Total	5718	139	288.2	4799	243

	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 MISMO MES DEL PRESENTE AÑO.**

AÑOS	REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS
2021	722	20	36	387	19
2022	740	19	39	834	44

Gráfico comparativo



Se evidencia entre los meses de comparación, 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.



INFORME

VERSIÓN 1

• RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

CANAL	NÚMERO	%
Personal	353	47.7%
Web	234	31.6%
Correo Electrónico	147	19.9%
Correo Certificado	5	0.7%
Telefónico	0	0.0%
Total	740	100%

PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGÚN EL CANAL



Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio fueron el PERSONAL con un 48% y la radicación Web con el 38%, los canales de menor participación fueron correo certificado con un 1% y telefónico con ningún tipo de solicitud.

	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**

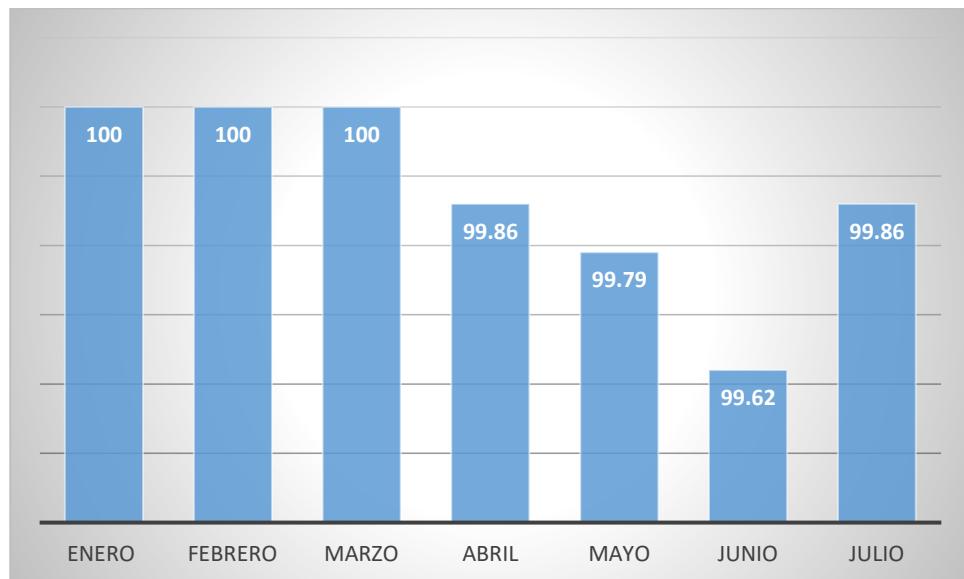
La Oportunidad de respuesta de la Secretaría de Educación para el mes de estudio se encuentra en los rangos del semáforo del tablero de indicadores en color verde.

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					

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

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

Oportunidad de respuesta	Total, requerimientos	740	99,86%
	Contestados a tiempo	739	
	Contestados fuera de tiempo	1	
% Oportunidad de respuesta			99,86%



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.

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

- **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.

Nº	DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	19	19	100%
2	DESPACHO	27	27	100%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	20	20	100%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	13	13	100%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	71	71	100%
6	GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	6	5	83.33%
7	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	47	47	100%
8	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	50	50	100%
9	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	105	105	100%
10	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	14	14	100%
11	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	365	365	100%
12	GESTIÓN ESTRÁTÉGICA DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	2	100%
13	GESTIÓN FINANCIERA	9	9	100%
14	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	4	4	100%
15	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	1	1	100%
16	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	10	10	100%
Total Acumulado		763	762	99.87%



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

- **SEGUIMIENTO POR TIPO DE REQUERIMIENTO**

- **Tutelas radicadas**

Tutelas 2022	
Mes	Radicados
Enero	6
Febrero	4
Marzo	4
Abril	5
Mayo	4
Junio	11
Julio	12
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	

Para el mes estudiado, se observa que se presentó un aumento progresivo del número de tutelas radicadas con respecto a los meses anteriores, situación que debe ser abordada por el comité directivo para analizar posibles riesgos o situaciones que se estén presentando, las cuales motivan el aumento de dichas radicaciones. También se evidenció que todas ellas se encuentran finalizadas.

- **Identificación de quejas por mes**

Quejas 2022	
Mes	Radicados
Enero	6
Febrero	13
Marzo	12
Abril	12
Mayo	12
Junio	8
Julio	3
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	

Para el mes de estudio, se observa que se presentó una disminución con respecto a los meses anteriores, también se encontró que todas ellas se encuentran finalizadas.

	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	Julio
RADICADO REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO
CAR2022ER005356	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO
CAR2022ER005412	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - PLAN DE ESTUDIO
CAR2022ER005415	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO

Las 3 quejas radicadas en la Secretaría de Educación en el mes de julio corresponden a “QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE I.E.”.



INFORME

VERSIÓN 1

6- REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIO

• Requerimientos radicados por funcionario y oportunidad de respuesta

FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)	OBSERVACIONES
MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	8	8	100.	
MARCELA VARGAS GÓMEZ	19	19	100.	
JULIAN DAVID ARIAS GALLEGOS	51	51	100.	
MAURICIO CHARRY ORTÍZ	1	1	100.	
VALENTINA MONSALVE LONDONO	53	53	100.	
BIBIANA ALZATE CASTAÑO	13	13	100.	
HUGO IVAN SERRA VASQUEZ	58	58	100.	
ABIMAELEN MARIN MEJIA	1	1	100.	
ABIMAELEN MARIN MEJIA	10	10	100.	
BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	6	6	100.	
BLANCA LIBIA PARRA	5	5	100.	
LUZ STELLA LÓPEZ	3	3	100.	
GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	2	2	100.	
LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	20	20	100.	
MIRYAM RUIZ HURTADO	1	1	100.	
VALENTINA MONSALVE LONDONO	1	1	100.	
ABIMAELEN MARIN MEJIA	1	1	100.	
EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	6	6	100.	
JULIAN ALBERTO GALLEGOS DIAZ	12	12	100.	
MARIA FERNANDA CALVO WALTEROS	19	19	100.	
PABLO CESAR TORO DUQUE	12	12	100.	
LEYDI VANESSA QUINTERO CARDONA	8	8	100.	
WILSON RAMOS OSORIO	2	2	100.	
YOLANDA JAIMES MOJICA	2	2	100.	
VALERIA POSADA ORREGO	11	11	100.	
WILSON RAMOS OSORIO	3	3	100.	
LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	6	5	83.333	Requerimiento perteneciente a despacho, se contestó en los tiempos pero el funcionario que autoriza no lo observaba en su usuario, se reportó a la administradora del SAC
EVARISTO MORALES CABRERA	4	4	100.	
PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	3	3	100.	
SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	16	16	100.	
ALCIRA GOMEZ VALENCIA	26	26	100.	
DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	5	5	100.	
ERIC ANDRES MARTINEZ MUÑOZ	84	84	100.	
EVARISTO MORALES CABRERA	24	24	100.	
GLORIA ELSY TORO DUQUE	5	5	100.	
HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	27	27	100.	
JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	16	16	100.	
JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	42	42	100.	
ANDRES MAURICIO ACOSTA TOBON	33	33	100.	
MIGUEL ANGEL GONZALEZ PORRAS	4	4	100.	
WILDER STEVEN DIAZ GARCES	50	50	100.	
CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	20	20	100.	
VALERIA VARGAS GÓMEZ	29	29	100.	
GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	9	9	100.	
BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	13	13	100.	
CAROLINA BETANCOURT CORTES	2	2	100.	
PABLO CESAR TORO DUQUE	13	13	100.	
VALENTINA RESTREPO LONDONO	4	4	100.	
VICTOR HUGO ARIAS JARAMILLO	1	1	100.	

	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 tres quejas y doce tutelas del mes destudio, 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



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

Elaboró: 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)