

	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 OCTUBRE DE 2022.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Noviembre 8 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.

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

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

4. ALCANCE:

Este informe inicia con la recolección y sistematización de la información necesaria para la hacer 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 octubre 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. 15**, 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	99,87	99,73	99,87%	99,77	99,05	99,57		
Puesto a Nivel Nacional	1	1	1	3	7	8	4	8	23	15		

• **RESUMEN DE RADICACIÓN MES**

Total de Requerimientos	672
Abierto	0
Finalizado	541
Asignado	115
En trámite	16
Anulado	0

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

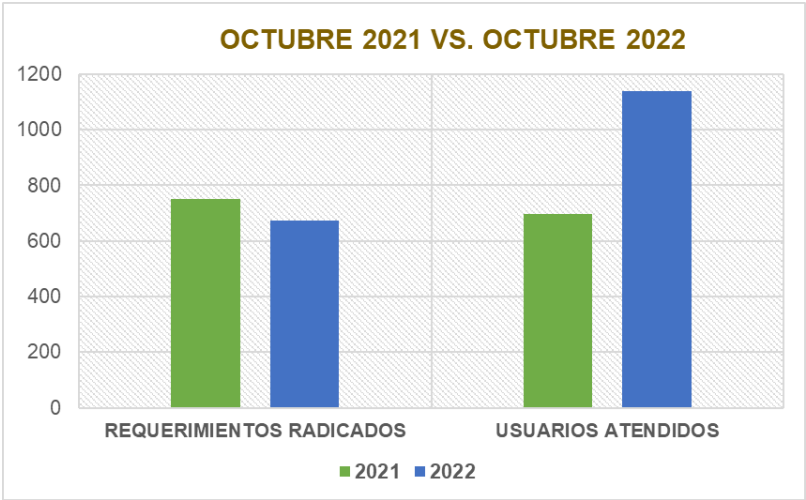
• RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL

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	759	22	35	1475	67
Octubre	672	20	34	1140	57
Noviembre					
Diciembre					
TOTAL	7988	203	394	9307	453

• 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	749	20	38	698	35
2022	672	20	34	1140	57

GRÁFICO COMPARATIVO



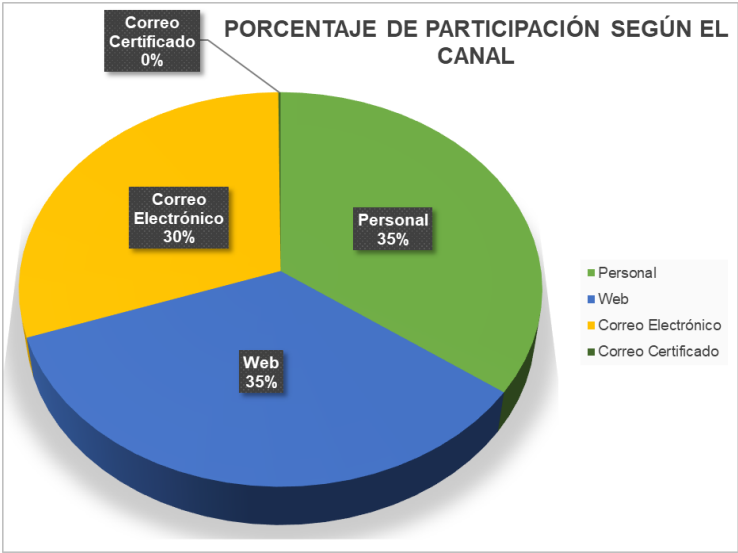
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

Se evidencia que, entre los meses de comparación, se presentó una reducción para el año de 2022 en el número de requerimientos radicados por los diferentes canales, sin embargo, se observa un incremento significativo en los usuarios atendidos, en comparación con el año anterior, un factor determinante para que en 2021 no hubiera una afluencia de público masiva, fueron las restricciones de aforo y las medidas sanitarias vigentes en lo referente al COVID-19.

Se explica el incremento de usuarios atendidos por la Unidad de Atención al Ciudadano, por direccionamiento a las oficinas de los diferentes funcionarios y la notificación de dotación a administrativos de las I.E. Educativas, lo cual condujo a un transito constante de usuarios durante el mes de estudio.

• **RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL**

Canal	Número	%
Personal	235	35,0%
Web	233	34,7%
Correo Electrónico	203	30,2%
Correo Certificado	1	0,1%
Telefónico	0	0,0%
Total	672	100%



Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio fueron el PERSONAL y WEB ambos con un 35%, el canal con menor participación fue el correo certificado con un 0,1%.

	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	99,05	99,57		

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

(Total requerimientos finalizados + requerimientos asignados + requerimientos anulados + requerimientos en tramite) - (requerimientos vencidos)

Total de requerimientos radicados

X 100

Nota: El indicador se calcula con los datos obtenidos del reporte requerimiento general.

Oportunidad de Respuesta	
Total Requerimientos	694
Total Finalizados a tiempo	691
Requerimientos vencidos	3
% Oportunidad de Respuesta	99,57%



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

Para tener en cuenta:

El no cumplimiento con los requisitos:

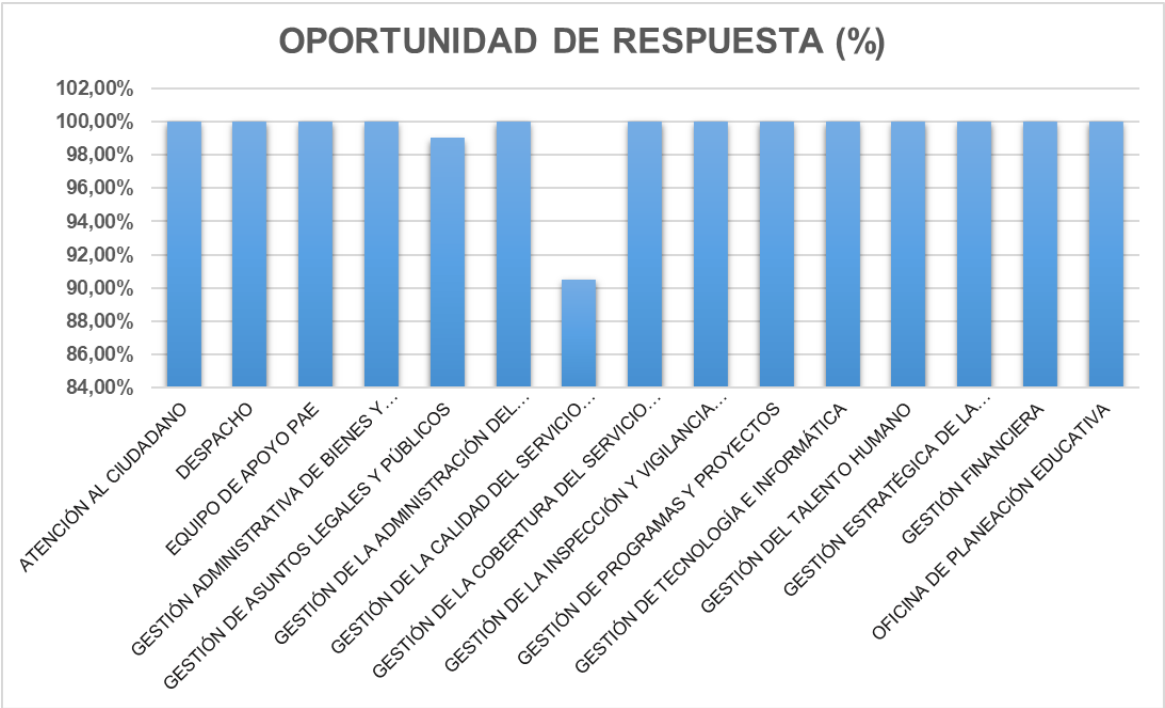
- Oportunidad (Contestar los requerimientos dentro de los términos legales)
- Resolverlos de fondo con claridad, precisión y congruencia con lo solicitado y
- Ser puesta en conocimiento del peticionario

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 obtienen del total de requerimientos que debían responder los funcionarios de la Secretaría de Educación en el mes de estudio, es decir que tengan fecha de vencimiento durante el periodo correspondiente al inicio del mes y finalización de este.

Nº	DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	13	13	100,00%
2	DESPACHO	46	46	100,00%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	24	24	100,00%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	6	6	100,00%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	101	100	99,01%
6	GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	1	1	100,00%
7	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	21	19	90,48%
8	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	33	33	100,00%
9	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	107	107	100,00%
10	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	2	2	100,00%
11	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	3	3	100,00%
12	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	319	319	100,00%
13	GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	1	100,00%
14	GESTIÓN FINANCIERA	16	16	100,00%
15	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	1	1	100,00%
TOTALES		694	691	99,57%



• **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	4
Septiembre	6
Octubre	11
Noviembre	-
Diciembre	-
TOTAL	67

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

Para el mes estudiado, se observa que se presentó un incremento del número de tutelas radicadas con respecto al anterior. 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	8
Septiembre	8
Octubre	5
Noviembre	-
Diciembre	-
TOTAL	87

Para el mes de estudio, se observa una disminución de las quejas con respecto al mes anterior, también se encontró que dos (2) están finalizadas y tres (3) asignadas con fecha de vencimiento en el mes de noviembre.

- **Identificación de las quejas**

Mes	OCTUBRE
RADICADO REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO
CAR2022ER007336	QUEJAS CONTRA DOCENTES
CAR2022ER007691	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO
CAR2022ER007784	QUEJAS CONTRA DOCENTES
CAR2022ER007889	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO
CAR2022ER007890	QUEJAS CONTRA DOCENTES

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [10]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

Se evidencia que para el mes de estudio se radicaron cinco (5) quejas en la Secretaría de Educación, relacionadas con situaciones ocurridas en las Instituciones Educativas del Municipio, que implican docentes y administrativos.

6. REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIO

- Requerimientos radicados por funcionario y oportunidad de respuesta

N°	FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)	OBSERVACIONES
1	ABIMAEL MARIN MEJIA	2	2	100%	
2	ALCIRA GOMEZ VALENCIA	13	13	100%	
3	ALVARO PELAEZ PALOMO	3	3	100%	
4	ANDRES MAURICIO ACOSTA TOBON	7	7	100%	
5	ANGELICA PIEDRA BETANCOURT	3	3	100%	
6	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	6	6	100%	
7	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	29	29	100%	
8	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	3	1	33%	Presentó dos SAC Finalizado fuera de tiempo (1-6 días) (Ver Nota 1)
9	CESAR AUGUSTO ROJAS GIL	1	1	100%	
10	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	18	18	100%	
11	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	5	5	100%	
12	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	1	1	100%	
13	ERIC ANDRÉS MARTÍNEZ MUÑOZ	62	62	100%	
14	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	1	1	100%	
15	EVARISTO MORALES CABRERA	1	1	100%	
16	EVARISTO MORALES CABRERA	58	58	100%	
17	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	2	2	100%	
18	GLORIA ELSY TORO DUQUE	2	2	100%	
19	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	16	16	100%	
20	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	20	20	100%	
21	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	72	71	99%	Presentó un SAC Finalizado fuera de tiempo (1 día) (Ver Nota 2)
22	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	19	19	100%	
23	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	53	53	100%	
24	JULIAN ALBERTO GALLEG0 DIAZ	7	7	100%	
25	JULIAN DAVID ARIAS GALLEG0	30	30	100%	
26	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	1	1	100%	
27	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	12	12	100%	
28	LUZ STELLA LÓPEZ	1	1	100%	
29	MARCELA VARGAS GÓMEZ	27	27	100%	
30	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	4	4	100%	
31	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	19	19	100%	
32	MIGUEL ANGEL GONZALEZ PORRAS	1	1	100%	
33	MIRYAM RUIZ HURTADO	2	2	100%	
34	PABLO CESAR TORO DUQUE	26	26	100%	
35	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	2	2	100%	
36	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	11	11	100%	
37	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	75	75	100%	
38	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	14	14	100%	
39	VALERIA POSADA ORREGO	2	2	100%	
40	VALERIA VARGAS GÓMEZ	9	9	100%	
41	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	52	52	100%	
42	WILSON RAMOS OSORIO	1	1	100%	
43	YOLANDA JAIMES MOJICA	1	1	100%	
TOTALES		694	691	99,57%	

Para el mes de octubre se presentaron tres (3) requerimientos vencidos, aquellos que se encuentran resaltados en el cuadro anterior presentaron SAC finalizados fuera de tiempo, lo cual incide en el posicionamiento de la secretaria en el ranking nacional.

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

(Nota 1) El indicador se ve afectado por 2 SAC de septiembre que fueron finalizados en octubre por fuera del tiempo establecido, se acordó con la funcionaria estar al pendiente de las alertas semanales y en su ausencia por estar en actividades en las I.E. se le informará oportunamente de los SAC próximos a vencer.

(Nota 2) Acción de Tutela 2 días de respuesta según CAR2022IE001040 enviado por el funcionario Hugo Iván Serna la respuesta estuvo para aprobación en los plazos establecidos y el 31 de octubre debió darse por finalizado el SAC CAR2022ER007926.

• **SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS**

Revisadas las respuestas correspondientes a las quejas y tutelas del mes destudio, se identificó que no se encontraron respuestas cortas o sin contenido para las consultas realizadas. Se recibieron un total de dieciseis (16) requerimientos correspondientes a quejas y tutelas de las cuales tres (3) se encuentran en estado asignado, por lo que el seguimiento se hará en el mes siguiente, las demás se encuentran en estado finalizado y la respuesta es clara y de fondo.

N°	SAC REQUERIMIENTO	TIPO DE REQUERIMIENTO	FUNCIONARIO ASIGNADO	SAC RESPUESTA	CALIDAD DE LA RESPUESTA CUMPLE SI/NO
1	CAR2022ER007336	QUEJAS CONTRA DOCENTES	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2022EE011674	SI
2	CAR2022ER007432	TUTELAS - 1 DÍA	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE011660	SI
3	CAR2022ER007436	TUTELAS - 1 DÍA	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE011733	SI
4	CAR2022ER007437	TUTELAS - 2 DÍAS	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE011810	SI
5	CAR2022ER007442	TUTELAS - 1 DÍA	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE011679	SI
6	CAR2022ER007495	TUTELAS - 2 DÍAS	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE011870	SI
7	CAR2022ER007504	TUTELAS - 2 DÍAS	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE011900	SI
8	CAR2022ER007556	TUTELAS - 2 DÍAS	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE011918	SI
9	CAR2022ER007691	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2022EE012383	SI
10	CAR2022ER007699	TUTELAS - 1 DÍA	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE012116	SI
11	CAR2022ER007747	TUTELAS - 3 DÍAS	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE012144	SI
12	CAR2022ER007768	TUTELAS - 3 DÍAS	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE012149	SI
13	CAR2022ER007926	TUTELAS - 2 DÍAS	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE012704	SI

	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 los días 4 y 21 del 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, para garantizar la atención al ciudadano, se opta por llevar un registro manual y una vez solucionado el inconveniente se continua la operación.
- **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.


8. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

Sugerencias y recomendaciones para una mejor gestión y que ayudarán a tener mayor control de las radicales y sus respuestas.

- Se recomienda revisar los documentos pendientes por recibir y el semáforo que está ubicado en el botón de inicio de la plataforma SAC diariamente, para asegurar la gestión de los documentos asignados a su dependencia de manera oportuna.
- Si el requerimiento es de una petición de interés general y no se puede dar respuesta en los términos, se puede solicitar prórroga justificada con oficio enviado al ciudadano. Solo el Líder SAC puede duplicar el tiempo para la respuesta, por lo que deberá darse a conocer la necesidad.
- 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.

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

- 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.
- Asistir o solicitar periódicamente 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.

Elaboró: Érica Viviana Vanegas Monroy (Profesional Universitario Atención al Ciudadano)
Revisó: Evaristo Morales (jefe de Oficina de Administración Educativa)
Aprobó: Evaristo Morales (jefe de Oficina de Administración Educativa)