

	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 SEPTIEMBRE DE 2022.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Octubre 28 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 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 30 de septiembre 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. 23**, 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	99,05			
Puesta a Nivel Nacional	1	1	1	3	7	8	4	8	23			

• **RESUMEN DE RADICACIÓN MES**

Total de Requerimientos	759
Abierto	0
Finalizado	750
Asignado	6
En trámite	3
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					
Noviembre					
Diciembre					
TOTAL	7316	183	361	8167	396

• 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	1301	22	59	1141	35
2022	759	22	35	1475	67

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 fueron las restricciones de aforo y las medidas sanitarias vigentes en lo referente al COVID-19. Igualmente se explica el incremento de usuarios atendidos por la Unidad de Atención al Ciudadano, por la asistencia de docentes, directivos docentes y administrativos de las I.E. oficiales para presentar los documentos de actualización de hojas de vida y declaración de bienes y rentas de SIGEP:

• **RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL**

Canal	Número	%
Personal	292	38,5%
Web	263	34,7%
Correo Electrónico	180	23,7%
Correo Certificado	23	3,0%
Telefónico	1	0,1%
Total	759	100%



Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio fueron el PERSONAL con un 38,5% y la radicación WEB con el 34,7%, los canales de menor participación fueron correo certificado con un 3% y telefónico con un 0.1%.

Se aclara que, las Operarias de la Unidad de Atención al Ciudadano, le han dado un manejo de “Canal Telefónico” a aquellos requerimientos que han sido recibidos vía WhatsApp y que se les ha remitido para transcripción en la plataforma SAC, por eso y a pesar de que no hay líneas telefónicas, se encuentra un radicado en la estadística para el mes de septiembre.

	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													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				
													JUN
% Oportunidad de Respuesta S.E.M			100		100		100		99,86		99,79		99,62

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

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

Oportunidad de Respuesta	
Total Requerimientos	843
Total Finalizados a tiempo	835
Requerimientos vencidos	8
% Oportunidad de Respuesta	99,05%

	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	8	8	100,00%
2	DESPACHO	28	28	100,00%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	13	13	100,00%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	9	9	100,00%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	129	126	97,67%
6	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	49	45	91,84%
7	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	44	43	97,73%
8	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	110	110	100,00%
9	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	3	3	100,00%
10	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	3	3	100,00%
11	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	421	421	100,00%
12	GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	5	5	100,00%
13	GESTIÓN FINANCIERA	13	13	100,00%
14	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	1	1	100,00%
15	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	8	8	100,00%
TOTALES		844	836	99,05%



• SEGUIMIENTO POR TIPO DE REQUERIMIENTO

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

- 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	-
Noviembre	-
Diciembre	-
TOTAL	56

Tutelas 2022	
Mes	Radicados
Enero	6
Febrero	4
Marzo	4
Abril	5
Mayo	4
Junio	11
Julio	12
Agosto	4
Septiembre	6
Octubre	-
Noviembre	-
Diciembre	-
TOTAL	56

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.

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

- 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	-
Noviembre	-
Diciembre	-
TOTAL	82

Para el mes de estudio, se observa que se no hay variación con respecto al mes anterior, también se encontró que todas ellas se encuentran finalizadas.

- Identificación de las quejas

Mes	SEPTIEMBRE
RADICADO REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO
CAR2022ER006600	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO
CAR2022ER006602	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO
CAR2022ER006674	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO
CAR2022ER006768	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO
CAR2022ER006927	QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS
CAR2022ER007080	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO
CAR2022ER007190	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO
CAR2022ER007265	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO

Se evidencia que para el mes de estudio se radicarón ocho quejas en la Secretaría de Educación, en su mayoría anónimas y que se relacionan a situaciones ocurridas en las Instituciones Educativas del Municipio.

6. REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIO

- Requerimientos radicados por funcionario y oportunidad de respuesta

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

N°	FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)	OBSERVACIONES
1	ABIMAEI MARIN MEJIA	15	14	93,33%	Presentó un SAC Finalizado fuera de tiempo (1 día)
2	ALCIRA GOMEZ VALENCIA	1	1	100,00%	
3	ALVARO PELAEZ PALOMO	3	3	100,00%	
4	ANDRES MAURICIO ACOSTA TOBON	26	26	100,00%	
5	ANGELICA PIEDRA BETANCOURT	2	2	100,00%	
6	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	9	9	100,00%	
7	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	20	19	95,00%	Presentó un SAC Finalizado fuera de tiempo (1 día)
8	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	7	5	71,43%	Presentó dos SAC Finalizado fuera de tiempo (1-6 días)
9	BLANCA LIBIA PARRA	2	2	100,00%	
10	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	29	29	100,00%	
11	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	8	8	100,00%	
12	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	3	3	100,00%	
13	ERIC ANDRÉS MARTÍNEZ MUÑOZ	98	98	100,00%	
14	EVARISTO MORALES CABRERA	24	24	100,00%	
15	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	3	2	66,67%	Presentó un SAC Finalizado fuera de tiempo (3 días)
16	GLORIA ELSY TORO DUQUE	9	9	100,00%	
17	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	13	13	100,00%	
18	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	27	27	100,00%	
19	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	109	107	98,17%	Presentó dos SAC Finalizado fuera de tiempo (2 días)
20	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	32	32	100,00%	
21	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	58	58	100,00%	
22	JULIAN ALBERTO GALLEG0 DIAZ	15	15	100,00%	
23	JULIAN DAVID ARIAS GALLEG0	24	24	100,00%	
24	LEYDI VANESSA QUINTERO CARDONA	3	3	100,00%	
25	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	17	17	100,00%	
26	MARCELA VARGAS GÓMEZ	24	24	100,00%	
27	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	7	7	100,00%	
28	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	4	4	100,00%	
29	MIGUEL ANGEL GONZALEZ PORRAS	2	2	100,00%	
30	MIRYAM RUIZ HURTADO	7	7	100,00%	
31	PABLO CESAR TORO DUQUE	20	19	95,00%	Presentó un SAC Finalizado fuera de tiempo (2 días)
32	PAULA ANDREA GIRALDO RODRIGUEZ	7	7	100,00%	
33	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	7	7	100,00%	
34	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	80	80	100,00%	
35	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	8	8	100,00%	
36	VALERIA POSADA ORREGO	3	3	100,00%	
37	VALERIA VARGAS GÓMEZ	27	27	100,00%	
38	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	80	80	100,00%	
39	WILSON RAMOS OSORIO	5	5	100,00%	
40	YOLANDA JAIMES MOJICA	5	5	100,00%	
TOTALES		843	835	99,05%	

Para el mes de septiembre se presentaron ocho (8) 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.

• SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

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

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.

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 1, 19, 27 y 28 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.

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

- 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.
- 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)