

	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 al 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.

En lo correspondiente al procedimiento **“Desarrollar y Mantener Relaciones con el Ciudadano”**, se muestran los resultados de la Encuesta de Satisfacción al Usuario para el año 2022, con la finalidad de medir su grado de satisfacción con respecto a los servicios que presta la Secretaría de Educación.

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.
- Presentación de resultados de la encuesta de satisfacción para el año 2022.**
 Resultado de la consolidación, procesamiento y análisis de la información recopilada con el objetivo de socializar el informe publicándolo a través de los canales que pueden acceder los interesados.

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

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. OBJETIVOS:

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.

Presentar los resultados de la **Encuesta de Satisfacción del Servicio** de la Secretaría de Educación, en cumplimiento de procedimiento “**Desarrollar y Mantener Relaciones con el Ciudadano**”.

4. ALCANCE:

Este informe inicia con la recolección y sistematización de la información necesaria para la hacer del análisis del desempeño del subproceso “**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 diciembre 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	99,87	99,73	99.87%	99.77	99,05	99,57	99,85	99,85
Puesto a Nivel Nacional	1	1	1	3	7	8	4	8	23	15	4	4

	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 MES

Total de Requerimientos	412
Abierto	1
Finalizado	375
Asignado	35
En trámite	1
Anulado	0

• RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL

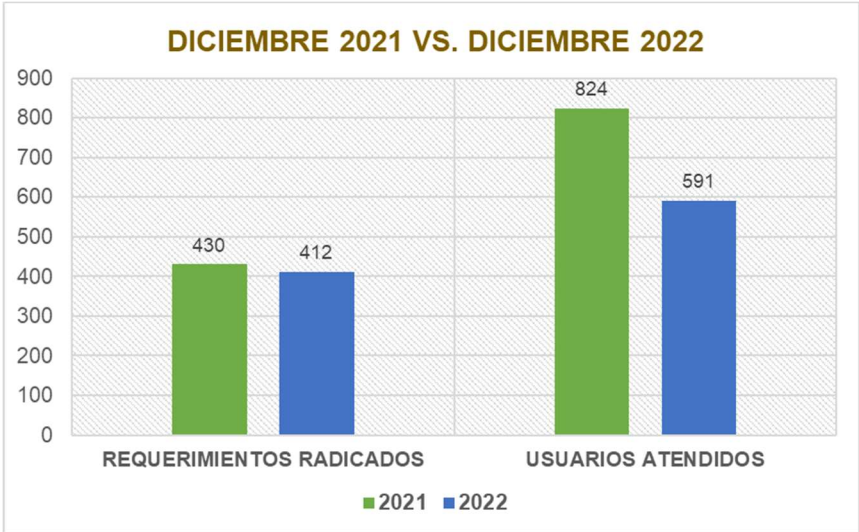
AÑO 2022					
MES	Nº REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS POR DÍA
Enero	852	19	45	920	48
Febrero	881	20	44	695	35
Marzo	783	22	36	539	25
Abril	714	18	40	482	27
Mayo	955	21	45	709	34
Junio	793	20	40	620	31
Julio	740	19	39	834	44
Agosto	839	22	38	1.893	86
Septiembre	759	22	35	1.475	67
Octubre	672	20	34	1.140	57
Noviembre	757	20	38	1.043	52
Diciembre	412	20	21	591	30
TOTAL	9.157	243	453	10.941	535



- **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	430	18	23	824	42
2022	412	20	21	591	30

GRÁFICO COMPARATIVO

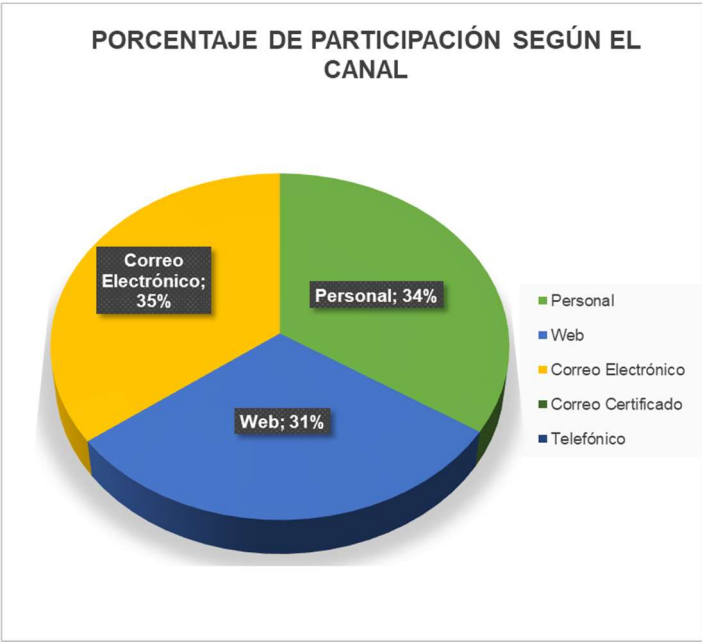


Se evidencia que, entre los meses de comparación, se presentó una reducción para el año de 2022 en el número de requerimientos radicados por los diferentes canales, así mismo, se observa un decremento significativo en los usuarios atendidos, en comparación con el año anterior, para el periodo de estudio un factor determinante fue la ocurrencia de días no hábiles Decretados por el Municipio de Cartago, en total cuatro (4) días.

• RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio fueron el CORREO ELECTRÓNICO con un 35%, PERSONAL con un 35%, WEB con un 31%.

Canal	Número	%
Personal	141	34,2%
Web	126	30,6%
Correo Electrónico	145	35,2%
Correo Certificado	0	0,0%
Telefónico	0	0,0%
Total	412	100%



• 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	99,85	99,85

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

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

$$\frac{(\text{Total requerimientos finalizados} + \text{requerimientos asignados} + \text{requerimientos anulados} + \text{requerimientos en tramite}) - (\text{requerimientos vencidos})}{\text{Total de requerimientos radicados}} \times 100$$

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

Oportunidad de Respuesta	
Total Requerimientos	679
Total Finalizados a tiempo	678
Requerimientos vencidos	1
% Oportunidad de Respuesta	99,85%



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

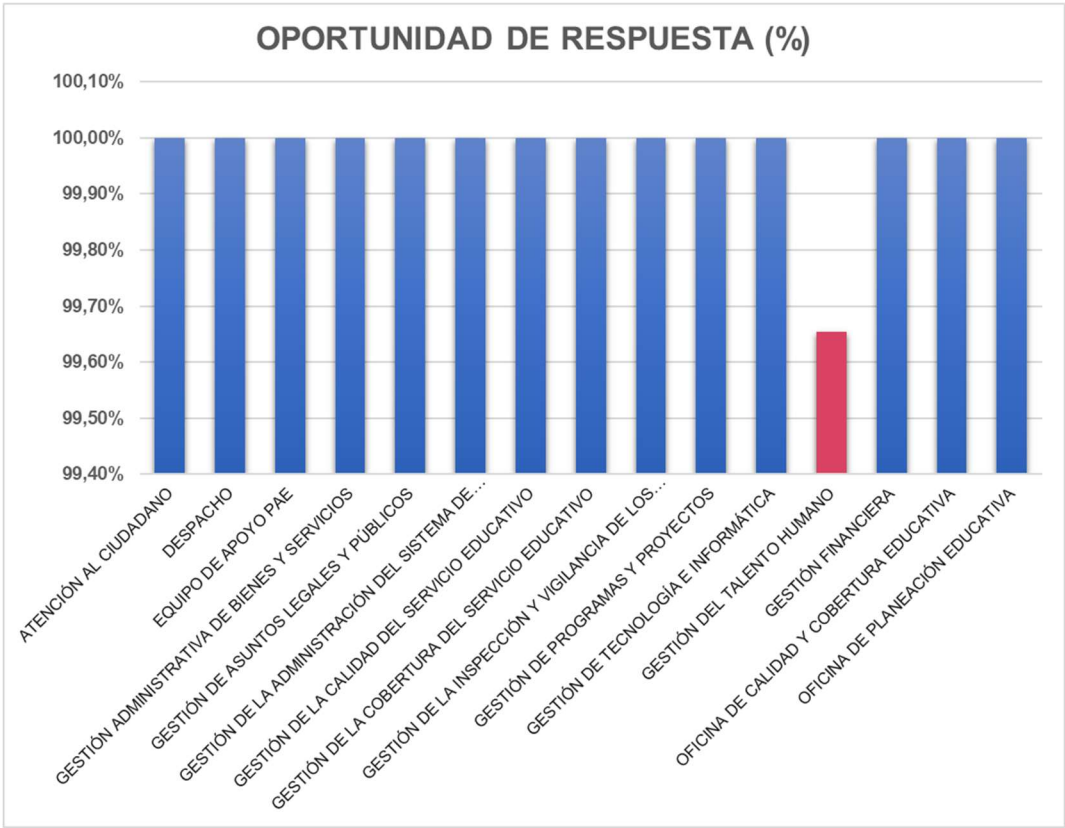
Genera que la organización incurra en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

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

• **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.

N°	DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	11	11	100,00%
2	DESPACHO	22	22	100,00%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	18	18	100,00%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	23	23	100,00%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	125	125	100,00%
6	GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	1	1	100,00%
7	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	60	60	100,00%
8	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	21	21	100,00%
9	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	81	81	100,00%
10	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	3	3	100,00%
11	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	3	3	100,00%
12	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	290	289	99,66%
13	GESTIÓN FINANCIERA	18	18	100,00%
14	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	2	2	100,00%
15	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	1	1	100,00%
TOTALES		679	678	99,85%



• **SEGUIMIENTO POR TIPO DE REQUERIMIENTO**

Tutelas radicadas

Para el mes estudiado, se observa que no hubo variación en el número de tutelas radicadas con respecto al anterior, también se evidenció que todas ellas se encuentran finalizadas a tiempo.

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	6
Diciembre	6
TOTAL	79

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

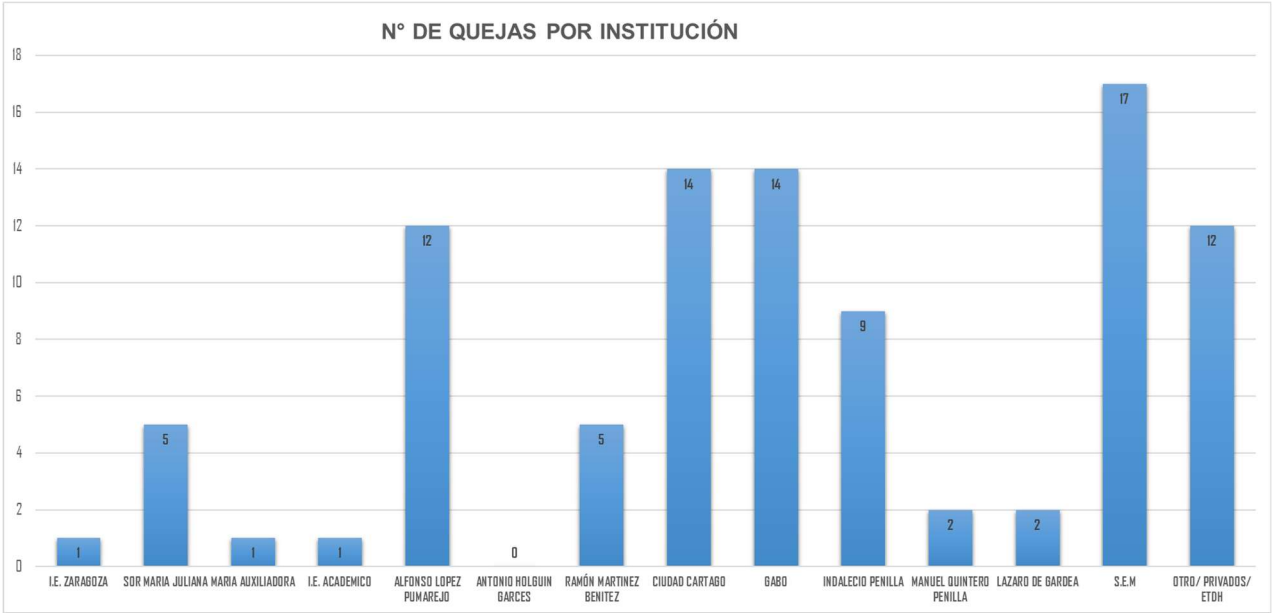
Identificación de quejas por mes

Para el mes de estudio, se observa una disminución de las quejas con respecto al mes anterior, también se encontró que ambas están asignadas con fecha de vencimiento del 17 de enero de 2023.

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	6
Diciembre	2
TOTAL	95

Se evidencia que para el mes de estudio se radicaron dos (2) quejas en la Secretaría de Educación, relacionadas con Infraestructura en Instituciones Educativas del Municipio, ambas quejas son de la comunidad y fueron interpuestas inicialmente al Ministerio de Educación quien hizo el respectivo traslado por competencia a la SEM.

Descripción y número de quejas por institución durante la vigencia 2022



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

QUEJAS Y RECLAMOS	I.E. ZARAGOZA	SOR MARIA JULIANA	MARIA AUXILIADORA	I.E. ACADEMICO	ALFONSO LOPEZ PUMAREJO	ANTONIO HOLGUIN GARCES	RAMÓN MARTINEZ BENITEZ
Acoso escolar y bullying					1		
Contra administrativos							
Cobros injustificados							
Convivencia entre estudiantes y docentes		1					
Negación de cupo/derecho a la educación							1
Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano							
Necesidades especiales							1
PAE							
Quejas contra Docentes y Directivos Docentes	1	3		1	8		3
Riesgos infraestructura/accidentalidad							
Trámites					1		
Salud sexual y reproductiva							
Cambios de jornada escolar y perdida de clases		1	1		2		
TOTAL	1	5	1	1	12	0	5

QUEJAS Y RECLAMOS	CIUDAD CARTAGO	GABO	INDALECIO PENILLA	MANUEL QUINTERO PENILLA	LAZARO DE GARDEA	S.E.M	OTRO/ PRIVADOS/ ETDH
Acoso escolar y bullying	1	2	1				2
Contra administrativos	2			1		1	
Cobros injustificados							2
Convivencia entre estudiantes y docentes	2						
Negación de cupo/derecho a la educación			1				2
Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano							2
Necesidades especiales		3					
PAE	1						
Quejas contra Docentes y Directivos Docentes	7	5	7	1	1		2
Riesgos infraestructura/accidentalidad					1		1
Trámites		4				16	
Salud sexual y reproductiva							1
Cambios de jornada escolar y perdida de clases	1						
TOTAL	14	14	9	2	2	17	12

Para el año 2022 se recibieron 95 requerimientos clasificados como queja o reclamo, se pudo evidenciar que algunas de las quejas presentan múltiples radicaciones, toda vez que son enviadas por el quejoso a otras dependencias del Municipio y/o entes de control y las mismas son remitidas a la SEM por competencia, por lo que al revisar en detalle las quejas algunas tratan el mismo tema.

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

6. REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIO

- Requerimientos radicados por funcionario y oportunidad de respuesta

Nº	FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)	OBSERVACIONES
1	ABIMAEI MARIN MEJIA	11	11	100%	
2	ALVARO PELAEZ PALOMO	3	3	100%	
3	ANGELICA PIEDRA BETANCOURT	2	2	100%	
4	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	23	23	100%	
5	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	52	52	100%	
6	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	7	7	100%	
7	BLANCA LIBIA PARRA	11	11	100%	
8	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	39	39	100%	
9	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	8	8	100%	
10	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	1	1	100%	
11	ERIC ANDRÉS MARTÍNEZ MUÑOZ	54	53	98%	Notificación Cesantías 2022 según CAR2022ER008781 - Finalizado 4 días despues de la fecha limite.
12	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	4	4	100%	
13	EVARISTO MORALES CABRERA	20	20	100%	
14	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	2	2	100%	
15	GLORIA ELSY TORO DUQUE	9	9	100%	
16	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	18	18	100%	
17	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	15	15	100%	
18	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	72	72	100%	
19	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	4	4	100%	
20	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	56	56	100%	
21	JUAN MIGUEL AREVALO VILLAQUIRAN	1	1	100%	
22	JULIAN ALBERTO GALLEGO DIAZ	9	9	100%	
23	JULIAN DAVID ARIAS GALLEGO	10	10	100%	
24	LEONARDO LONDOÑO DUQUE	4	4	100%	
25	LEYDI VANESSA QUINTERO CARDONA	1	1	100%	
26	LIZETH JOHANNA SUAREZ MORENO	1	1	100%	
27	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	1	1	100%	
28	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	10	10	100%	
29	LUZ STELLA LÓPEZ	12	12	100%	
30	MARCELA VARGAS GÓMEZ	16	16	100%	
31	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	4	4	100%	
32	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	6	6	100%	
33	MIGUEL ANGEL GONZALEZ PORRAS	3	3	100%	
34	MIRYAM RUIZ HURTADO	9	9	100%	
35	PABLO CESAR TORO DUQUE	21	21	100%	
37	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	6	6	100%	
38	SOFIA CARMONA DUQUE	1	1	100%	
39	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	71	71	100%	
40	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	2	2	100%	
41	VALERIA POSADA ORREGO	3	3	100%	
42	VALERIA VARGAS GÓMEZ	17	17	100%	
43	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	60	60	100%	
TOTALES		679	678	99,85%	

Para el mes de noviembre se presentó un (1) requerimiento vencido (Ver Nota 1), se encuentra resaltados en el cuadro anterior y su finalización fue extemporánea, lo cual incide en el posicionamiento de la secretaria en el ranking nacional.

(Nota 1) Notificación Cesantías 2022 según CAR2022ER008781 con 15 días hábiles de respuesta, tramitado por el funcionario Eric Andrés Martínez. Desde atención al ciudadano se estableció comunicación el día 22 de diciembre con el funcionario, para ese momento ya estaba por fuera de la SEM.

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

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

Se evalua el último trimestre del año en cuando a la calidad de las respuestas, revisadas las correspondientes a las quejas y tutelas del último trimestre, se identificó que una de las respuestas no cumple con los requisitos establecidos el la Ley 1755 de 2015 art. 13, se evidencia que el SAC CAR2022ER008387 finalizado con el CAR2022EE013606 no tuvo una respuesta completa y de fondo, toda vez que se le indica al peticionario que se ha iniciado el respectivo tramite con la Institución Educativa, por lo anterior se insta a que se hagan las gestiones necesarias antes de responder y finalizar los requerimientos dandole el tramite adecuado y solución al peticionario.

Se recibieron un total de treinta y ocho (38) requerimientos correspondientes a quejas y tutelas de las cuales dos (2) se encuentran en estado asignado, las demás se encuentran en estado finalizado y la respuesta es clara, completa y de fondo.

Nº	RADICADO REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	RADICADO SALIDA	ASUNTO SALIDA	CALIDAD DE LA RESPUESTA CUMPLE SI/NO
1	CAR2022ER007265	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2022EE011815	RESPUESTA CAR2022ER007265 RECLAMO POR IRREGULARIDADES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA IEQ.	SI
2	CAR2022ER007274	TUTELAS - 2 DÍAS	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2022EE011403	contestación de demanda rad. 2022-231 MARIA CRISTINA GOMEZ Q.	SI
3	CAR2022ER007336	QUEJAS CONTRA DOCENTES	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2022EE011674	RESPUESTA CAR2022ER007336.	SI
4	CAR2022ER007432	TUTELAS - 1 DÍA	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE011660	Confirmación de Notificación	SI
5	CAR2022ER007436	TUTELAS - 1 DÍA	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE011733	RESPUESTA INCIDENTE DE DESACATO AUTO 331	SI
6	CAR2022ER007437	TUTELAS - 2 DÍAS	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE011810	CONTESTACION ACCION DE TUTELA Rad. 2022-00482-00	SI
7	CAR2022ER007442	TUTELAS - 1 DÍA	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE011679	Confirmación de Notificación de Sentencia 2019-00263-00	SI
8	CAR2022ER007495	TUTELAS - 2 DÍAS	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE011870	CONTESTACION ACCION DE TUTELA 2022-00118-00	SI
9	CAR2022ER007504	TUTELAS - 2 DÍAS	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE011900	CONTESTACION ACCION DE TUTELA 2022-00431-00	SI
10	CAR2022ER007556	TUTELAS - 2 DÍAS	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE011918	Recibo de comunicación	SI
11	CAR2022ER007691	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2022EE012383	RESPUESTA CAR2022ER007691 QUEJA-DESCARGOS.	SI
12	CAR2022ER007699	TUTELAS - 1 DÍA	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE012116	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, Rad. 2022 ? 00528	SI
13	CAR2022ER007747	TUTELAS - 3 DÍAS	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE012144	Recibo de notificación de 2022-00118-00	SI
14	CAR2022ER007768	TUTELAS - 3 DÍAS	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE012149	Confirmación de notificación	SI
15	CAR2022ER007784	QUEJAS CONTRA DOCENTES	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2022EE013030	RESPUESTA CAR2022ER007784. RADICADO No. 2022-EE-256626 2022- 10-19. RADICACION	SI
16	CAR2022ER007889	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2022EE013269	RESPUESTA CAR2022ER007889. QUEJA CONTRA DOCENTE.	SI
17	CAR2022ER007890	QUEJAS CONTRA DOCENTES	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2022EE013077	RESPUESTA CAR2022ER007890.	SI
18	CAR2022ER007926	TUTELAS - 2 DÍAS	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE012704	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, Rad. 2022-00584-00	SI
19	CAR2022ER008096	TUTELAS - 3 DÍAS	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2022EE012966	CONTESTACIÓN DE TUTELA 2022-00604	SI
20	CAR2022ER008239	TUTELAS - 2 DÍAS	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE013133	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, 2022-00301-00	SI

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2		PAGINA [14]
			CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME		VERSIÓN 1

N°	RADICADO REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	FUNCIONARIO ASIGNADO	RADICADO SALIDA	ASUNTO SALIDA	CALIDAD DE LA RESPUESTA CUMPLE SI/NO
21	CAR2022ER008265	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	JULIAN DAVID ARIAS GALLEG0	CAR2022EE013526	SOLICITUD POR COBROS ADICIONALES	SI
22	CAR2022ER008387	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO	ABIMAEI MARIN MEJIA	CAR2022EE013606	Respuesta	NO
23	CAR2022ER008421	TUTELAS - 2 DÍAS	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE013465	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, RAD. 2022-00276	SI
24	CAR2022ER008523	TUTELAS - 1 DÍA	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2022EE013539	contestación de acción de Tutela rad. 2022-0282.	SI
25	CAR2022ER008552	QUEJAS CONTRA DOCENTES	ABIMAEI MARIN MEJIA	CAR2022EE013607	Respuesta	SI
26	CAR2022ER008581	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIFICULTAD PARA GRADO	ABIMAEI MARIN MEJIA	CAR2022EE013619	Respuesta	SI
27	CAR2022ER008592	TUTELAS - 2 DÍAS	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE013568	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, Rad. 2022-00231-00	SI
28	CAR2022ER008595	TUTELAS - 2 DÍAS	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2022EE013587	CONTESTACIÓN DE TUTELA 2022-257	SI
29	CAR2022ER008649	QUEJAS CONTRA DOCENTES	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2022EE013596	RESPUESTA SAC CAR2021ER008649 QUEJA ANONIMA INSTITUCION EDUCATIVA CIUDAD	SI
30	CAR2022ER008719	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIFICULTAD PARA GRADO	BLANCA LIBIA PARRA	CAR2022EE013879	RESPUESTA GABO VALERIA PULGARIN	SI
31	CAR2022ER008786	TUTELAS - 2 DÍAS	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE013863	CONTESTACION ACCION DE TUTELA 2022-00669-00	SI
32	CAR2022ER008792	TUTELAS - 2 DÍAS	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2022EE013842	respuesta Rad. 08SE2022737600100020618	SI
33	CAR2022ER008893	TUTELAS - 1 DÍA	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2022EE013882	CONTESTACIÓN DE ACCION DE TUTELA 2022-158	SI
34	CAR2022ER008937	TUTELAS - 2 DÍAS	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2022EE013952	contestación de acción de tutela rad. 2022-6427	SI
35	CAR2022ER009120	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO			ASIGNADO
36	CAR2022ER009123	TUTELAS - 2 DÍAS	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2022EE014198	CONTESTACION ACCION DE TUTELA 2022-249	SI
37	CAR2022ER009131	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO			ASIGNADO
38	CAR2022ER009154	TUTELAS - 3 DÍAS	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2023EE000003	CONTESTACIÓN DE ACCION DE TUTELA 2022-377	SI

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.

Como novedad durante el último mes del año, el día 9 no se pudo operar con normalidad desde las instalaciones de la SEM por la suspensión programada del servicio de energía eléctrica, por lo que el servicio presencial en atención al ciudadano tuvo que ser suspendido a partir de las 10:00 am y se optó por realizar trabajo en casa, radicando los requerimientos que llegan vía WEB (plataforma SAC) y correo electrónico.

- INTERNET:** El día 29 de diciembre se presentaron intermitencias en el servicio de internet, sin embargo, la situación fue resuelta y 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. Esta situación a generado inconformidad en la comunidad en general, ya que no pueden obtener información por este medio y se ven obligados al desplazarse hasta las instalaciones de la Secretaría de Educación y en general a las dependencias del Municipio.
- PLATAFORMA S.A.C:** Durante la semana del 26 al 29 de diciembre, el Ministerio de Educación reportó fallas eléctricas que redundaban en intermitencias en el aplicativo SACv2, por lo anterior la operación se afectó en algunos momentos durante estos días.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [15]
		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 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.
- Se recomienda 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 PQRSDf, 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 PQRSDf.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [16]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

9. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA EL AÑO 2022.

En cuanto al relacionamiento con los usuarios se desarrolló durante el último trimestre del año 2022 la metodología establecida para la aplicación de la encuesta de satisfacción, esta permitió conocer los índices de satisfacción con relación a los servicios prestados por la Secretaría de Educación y que es fundamental para la toma de decisiones administrativas para la mejora continua en el año 2023.

Para el cálculo del Universo y el tamaño de la muestra, se tomó el número de usuarios atendidos en el año 2022 (de enero a octubre) que ascendieron a 9.334, obteniendo un promedio mensual de 933 usuarios, que corresponde al universo con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.

El rango para definir la conformidad del servicio de satisfacción en los servicios y la atención prestada por la Secretaría de Educación será del 80% y la población de estudio es de 933, esta información se puede verificar en el Informe de Atención al Ciudadano del mes de octubre.

Para el tamaño de la muestra se hace uso de la siguiente formula:

Tamaño de Muestra = $Z^2 * (p) * (1-p) / c^2$

CÁLCULO

Población:	840
Nivel de Confianza (Z):	95%
Margen de Error:	5%
Tamaño de Muestra:	273

Basado en el cálculo del tamaño de la muestra se debían realizar durante el periodo de ejecución 273 encuestas.

Se formularon 5 preguntas con respuesta cerrada (selección múltiple) y para la recopilación de las encuestas se usaron las siguientes metodologías:





- Formulario WEB en Google docs <https://forms.gle/D5QHkjdGsjbHP27>
- Encuesta física ubicada en la ventanilla de la Oficina de Atención al Ciudadano
- Encuesta WEB disponible en la plataforma SACv2

Para la distribución de la encuesta se recurrió a los siguientes canales:

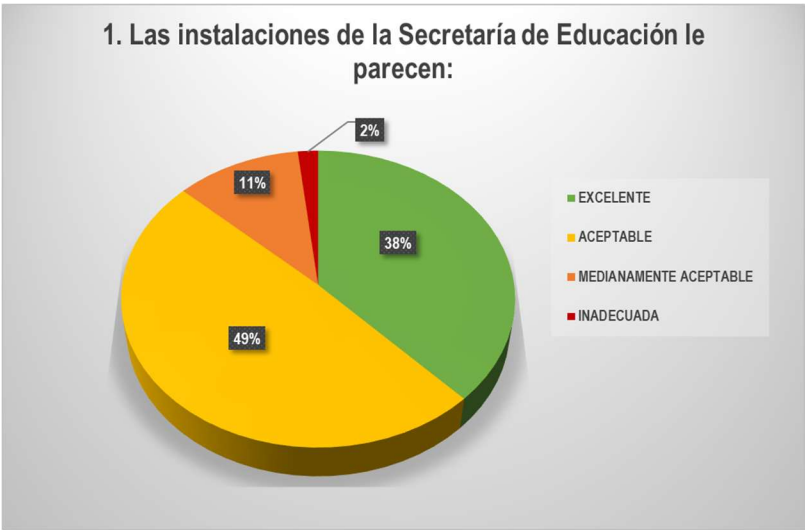
- Correos electrónicos masivos (base de datos de SACv2)
- Redes sociales de la Secretaría de Educación
- Envío a través de grupos de WhatsApp de docentes y directivos docentes.
- Solicitud personal en ventanilla de Atención al Ciudadano.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [17]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

Se recopilaron un total de 275 encuestas, 234 encuestas WEB y 41 en formato físico, la tabulación, análisis e informe final se presenta a continuación:

NO.	PREGUNTA	EXCELENTE		ACEPTABLE		MEDIANAMENTE ACEPTABLE		INADECUADA		TOTAL RESPUESTAS	
											
1	Las instalaciones de la Secretaría de Educación le parecen:	104	37,82%	135	49,09%	31	11,27%	5	1,82%	275	100%
2	La calidad de la respuesta a su requerimiento fue:	181	65,82%	68	24,73%	16	5,82%	10	3,64%	275	100%
3	El tiempo de respuesta de su requerimiento fue:	168	61,09%	81	29,45%	22	8,00%	4	1,45%	275	100%
4	Cual es su grado de satisfacción general con la atención brindada por los funcionarios de la Secretaría de Educación.	194	70,55%	58	21,09%	18	6,55%	5	1,82%	275	100%
5	La actitud y disposición del servidor durante la atención fue:	201	73,09%	62	22,55%	9	3,27%	3	1,09%	275	100%

Pregunta N° 1: Al 37,8% de los encuestados le parece que las instalaciones de la Secretaría de Educación son excelentes, al 49% que son aceptables, sin embargo, a un 11,3% le parecen que son medianamente aceptables y el 1,8% de los encuestados opinan que las Instalaciones de la Secretaría de Educación son inadecuadas.



	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [18]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

Pregunta N° 2: El 65,8% de los encuestados opina que, la respuesta a su requerimiento fue excelente, 24,7% de los encuestados manifiesta que la respuesta fue aceptable, el 5,8% considera que medianamente aceptable y un 3,6%, considera que fue inadecuada.



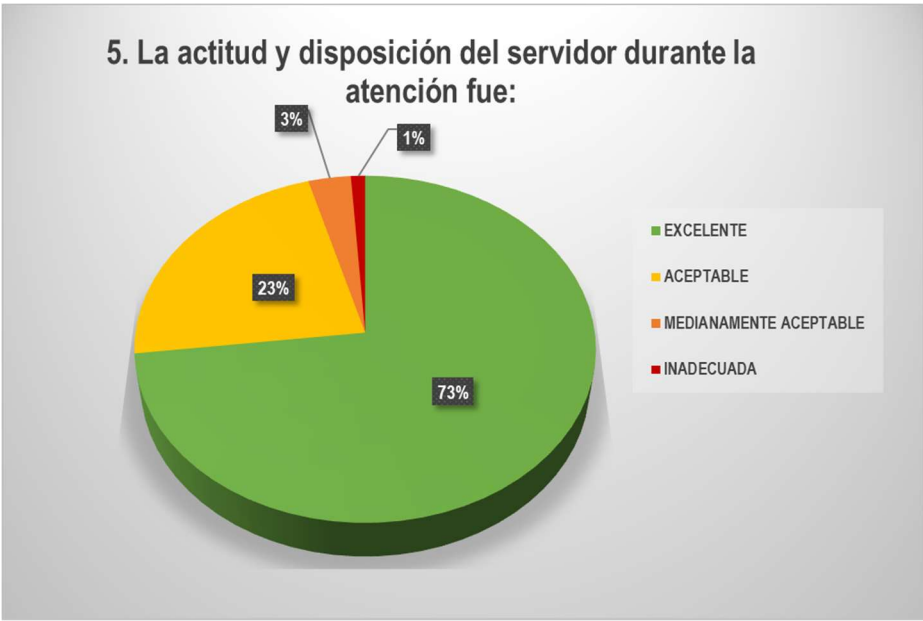
Pregunta N° 3: La percepción del 61% de los encuestados, es que la Secretaría de Educación da las respuestas a sus requerimientos a tiempo, un 29,4% considera que la respondieron en un tiempo aceptable, el 8% considera que fue medianamente aceptable y un 1,4% considera que el tiempo de respuesta a su solicitud fue inadecuado.



Pregunta N° 4: La mayoría de los encuestados se encuentra satisfechos con la atención brindada por los funcionarios de la Secretaría de Educación, con un 70,5% que considera excelente la atención brindada, un 21% que la consideró aceptable, el 6,5% medianamente aceptable y un 1,8% de los encuestados se hallaron insatisfechos con la atención brindada.



Pregunta N° 5: El 73% de los encuestados percibió excelencia en la actitud y disposición de los servidores de la Secretaría de Educación al momento de ser atendido, el 22,5% opinó que la atención fue aceptable, un 3,2% medianamente aceptable y solo un 1% consideró que fue inadecuada.



CUADRO COMPARATIVO - RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO				
PREGUNTA		AÑO 2021	AÑO 2022	CONCLUSIÓN
1	¿Las instalaciones de la Secretaría de Educación le parecen?	Al 45,9% de los encuestados le parece que las instalaciones de la Secretaría de Educación son aceptables, al 34,4% que son excelentes, sin embargo, a un 11,9% le parecen que son medianamente aceptables y el 7,8% de los encuestados opinan que las Instalaciones de la Secretaría de Educación son inadecuadas.	Al 37,8% de los encuestados le parece que las instalaciones de la Secretaría de Educación son excelentes, al 49% que son aceptables, sin embargo, a un 11,3% le parecen que son medianamente aceptables y el 1,8% de los encuestados opinan que las Instalaciones de la Secretaría de Educación son inadecuadas.	Comparando la percepción de los usuarios encuestados en el 2022 con los del año inmediatamente anterior, se puede evidenciar aún se consideran, en alto porcentaje, ACEPTABLES las instalaciones donde opera la Secretaría de Educación, sin embargo, solo un 13% aproximadamente opinó que son medianamente aceptables o inadecuadas. En terminos porcentuales un 3,4% más de los encuestados calificó como excelentes las instalaciones en el 2022.
2	¿La calidad de la respuesta a su requerimiento fue?	El 57% de las encuestas, opina que la respuesta a su solicitud fue excelente, 29,3% de los encuestados manifiesta que la respuesta es aceptable, el 8,9% considera que es medianamente aceptable y un 4,8%, considera que es inadecuada.	El 65,8% de los encuestados opina que, la respuesta a su requerimiento fue excelente, 24,7% de los encuestados manifiesta que la respuesta fue aceptable, el 5,8% considera que medianamente aceptable y un 3,6%, considera que fue inadecuada.	Los funcionarios de la Secretaría de Educación Municipal deben seguir trabajando en la satisfacción del usuario en cuanto a la calidad de las respuestas brindadas, ya sean por escrito o verbalmente, ya que si bien se evidencia una aumento del 8,8% en el indicador, 94 de 275 encuestados consideraron que la respuesta a su requerimiento está entre aceptable e inadecuada.
3	¿El tiempo de respuesta de su requerimiento fue?	La percepción del 49,6% de los encuestados, es que la Secretaría de Educación da las respuestas a tiempo a las PQRSF radicadas, un 34,8% considera que fue aceptable, el 11,5% considera que fue medianamente aceptable y un 4,1% considera que la respuesta a su solicitud fue inadecuada.	La percepción del 61% de los encuestados, es que la Secretaría de Educación da las respuestas a sus requerimientos a tiempo, un 29,4% considera que la respondieron en un tiempo aceptable, el 8% considera que fue medianamente aceptable y un 1,4% considera que el tiempo de respuesta a su solicitud fue inadecuado.	Para el año 2022 la percepción de tiempo de respuesta calificado como excelente incrementó en un 11,4%, lo cual indica un esfuerzo por cumplir los plazos establecidos para las respuestas e incluso responder antes del termino, que es lo ideal, sin embargo, hay que seguir trabajando en mejorar el indicador de percepción ya que el 29,4% de los encuestados aún consideran que el tiempo de respuesta a su requerimiento fue aceptable y se debe procurar garantizar oportunidad conforme al tipo de requerimiento recibido.
4	¿Cuál es su grado de satisfacción general con la atención brindada por los funcionarios de la Secretaría de Educación?	La mayoría de los encuestados se encuentra satisfechos con la atención brindada por los funcionarios de la Secretaría de Educación con un porcentaje del 60,7 que consideran excelente la atención brindada y un 3,7% de los encuestados se hallaron insatisfechos con la atención brindada	La mayoría de los encuestados se encuentra satisfechos con la atención brindada por los funcionarios de la Secretaría de Educación, con un 70,5% que considera excelente la atención brindada, un 21% que la consideró aceptable, el 6,5% medianamente aceptable y un 1,8% de los encuestados se hallaron insatisfechos con la atención brindada.	Se puede observar que la Secretaría de Educación ha mejorado en la percepción que tienen los usuarios frente a la atención brindada por los funcionarios ya que pasamos del 60,7% en el 2021, al 70,5% en el 2022, generando un 9,8% de aumento en la satisfacción de los usuarios, en procura del mejoramiento de la imagen institucional.
5	La actitud y disposición del servidor durante la atención fue:	El 64,76% de los encuestados percibe como excelente, la actitud y disposición de los servidores de la Secretaría de Educación frente a la atención brindada y un 4,1% considera que es inadecuada.	El 73% de los encuestados percibió excelencia en la actitud y disposición de los servidores de la Secretaría de Educación al momento de ser atendido, el 22,5% opinó que la atención fue aceptable, un 3,2% medianamente aceptable y solo un 1% consideró que fue inadecuada.	Se evidencia un aumento en la satisfacción de los usuarios frente a la actitud y disposición de los funcionarios cuando atienden sus requerimientos, ya que pasamos del 64,76% de usuarios muy satisfechos en el 2021, a un 73% en el 2022.
CONCLUSIÓN GENERAL				
Se puede concluir que los usuarios de la Secretaría de Educación Municipal, perciben como ACEPTABLE las instalaciones de la Secretaría de Educación y que en terminos generales la satisfacción de los usuarios encuestados se puede medir como EXCELENTE , sin perder de vista el porcentaje calificado como ACEPTABLE , MEDIANAMENTE ACEPTABLE e INADecuado , en cuanto a calidad y tiempo de respuesta, instando a los funcionarios de las diferentes áreas de la Secretaría de Educación a mantener altos estandares de atención al usuario en cuanto actitud y disposición.				



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)