

	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 NOVIEMBRE DE 2022.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Diciembre 13 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 30 de noviembre 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	
Puesto a Nivel Nacional	1	1	1	3	7	8	4	8	23	15	4	

• **RESUMEN DE RADICACIÓN MES**

Total de Requerimientos	757
Abierto	0
Finalizado	625
Asignado	130
En trámite	2
Anulado	0

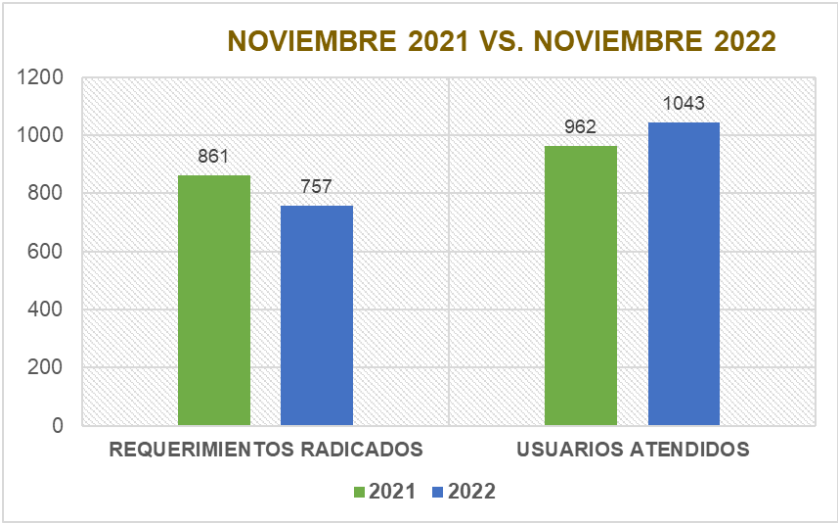
• RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL

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	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					
TOTAL	8.745	223	432	10.350	505

• 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	861	19	35	962	53
2022	757	20	38	1043	52

GRÁFICO COMPARATIVO

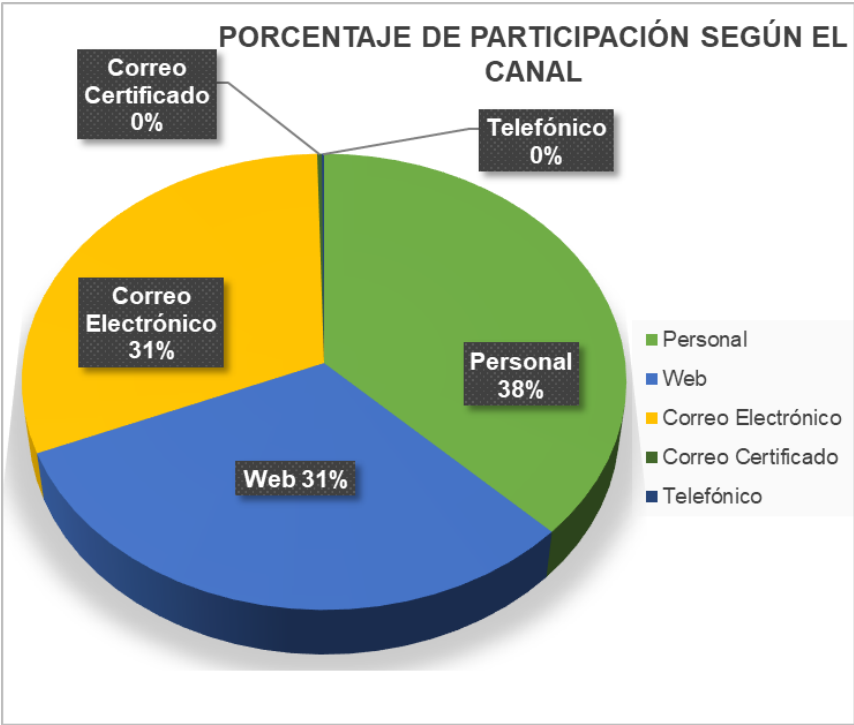


Se evidencia que, entre los meses de comparación, se presentó una reducción para el año de 2022 en el número de requerimientos radicados por los diferentes canales, sin embargo, se observa un incremento significativo en los usuarios atendidos, en comparación con el año anterior, un factor determinante 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 el incremento en las solicitudes de certificados de notas de instituciones cerradas, lo cual condujo a un transito constante de usuarios durante el mes de estudio.

• **RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL**

Canal	Número	%
Personal	283	37,4%
Web	237	31,3%
Correo Electrónico	234	30,9%
Correo Certificado	2	0,3%
Telefónico	1	0,1%
Total	757	100%



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

Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio fueron el PERSONAL con un 38%, WEB y CORREO ELECTRÓNICO con un 31%, el canal con menor participación fue el correo certificado y telefónico con un 0,1%.

• **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	99,85	

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	677
Total Finalizados a tiempo	676
Requerimientos vencidos	1
% Oportunidad de Respuesta	99,85%


www.cartago.gov.co


Secretaría de Educación

educacion@cartago.gov.co

Carrera 2 N°12-50

Código Postal: 762021





	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.

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

N°	DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	7	100,00%
2	DESPACHO	27	27	100,00%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	7	7	100,00%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	16	16	100,00%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	78	77	98,72%
6	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	48	48	100,00%
7	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	22	22	100,00%
8	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	77	77	100,00%
9	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	5	5	100,00%
10	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	2	2	100,00%
11	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	359	359	100,00%
12	GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	2	100,00%
13	GESTIÓN FINANCIERA	25	25	100,00%
14	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	1	1	100,00%
15	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	1	1	100,00%
TOTALES		677	676	99,85%



• **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	6
Diciembre	-
TOTAL	73

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

Para el mes estudiado, se observa que se presentó una disminución en el 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	6
Diciembre	-
TOTAL	93

Para el mes de estudio, se observa una disminución de las quejas con respecto al mes anterior, también se encontró que cinco (5) están finalizadas y una (1) asignada con fecha de vencimiento del 21 de diciembre.

- **Identificación de las quejas**

Mes	NOVIEMBRE
RADICADO REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO
CAR2022ER008265	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS
CAR2022ER008387	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO
CAR2022ER008552	QUEJAS CONTRA DOCENTES
CAR2022ER008581	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIFICULTAD PARA GRADO
CAR2022ER008649	QUEJAS CONTRA DOCENTES
CAR2022ER008719	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIFICULTAD PARA GRADO

Se evidencia que para el mes de estudio se radicaron seis (6) quejas en la Secretaría de Educación, relacionadas con situaciones ocurridas en las Instituciones Educativas del Municipio, que implican docentes y administrativos. También se observa que dos (2) de estas quejas son anónimas, por lo que sus respuestas serán fijadas en cartelera para conocimiento del peticionario.

6. REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIO

- Requerimientos radicados por funcionario y oportunidad de respuesta

N°	FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)	OBSERVACIONES
1	ABIMAEI MARIN MEJIA	8	8	100,00%	
2	ALCIRA GOMEZ VALENCIA	2	2	100,00%	
3	ALVARO PELAEZ PALOMO	2	2	100,00%	
4	ANDRES MAURICIO ACOSTA TOBON	8	8	100,00%	
5	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	16	16	100,00%	
6	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	8	8	100,00%	
7	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	3	3	100,00%	
8	BLANCA LIBIA PARRA	1	1	100,00%	
9	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	8	8	100,00%	
10	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	12	12	100,00%	
11	EFFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	4	4	100,00%	
12	ERIC ANDRÉS MARTÍNEZ MUÑOZ	82	82	100,00%	
13	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	3	3	100,00%	
14	EVARISTO MORALES CABRERA	65	65	100,00%	
15	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	1	1	100,00%	
16	GLORIA ELSY TORO DUQUE	8	8	100,00%	
17	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	25	25	100,00%	
18	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	16	16	100,00%	
19	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	69	68	98,55%	Notificación Fallo Judicial 5 días hábiles de respuesta según CAR2022ER008441 - Finalizado 4 días despues de la fecha límite.
20	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	15	15	100,00%	
21	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	53	53	100,00%	
22	JULIAN ALBERTO GALLEGO DIAZ	3	3	100,00%	
23	JULIAN DAVID ARIAS GALLEGO	16	16	100,00%	
24	LEONARDO LONDOÑO DUQUE	1	1	100,00%	
25	LEYDI VANESSA QUINTERO CARDONA	1	1	100,00%	
26	LIZETH JOHANNA SUAREZ MORENO	2	2	100,00%	
27	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	12	12	100,00%	
28	LUZ STELLA LÓPEZ	10	10	100,00%	
29	MARCELA VARGAS GÓMEZ	20	20	100,00%	
30	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	7	7	100,00%	
31	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	7	7	100,00%	
32	MIRYAM RUIZ HURTADO	16	16	100,00%	
33	PABLO CESAR TORO DUQUE	10	10	100,00%	
34	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	4	4	100,00%	
35	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	61	61	100,00%	
36	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	3	3	100,00%	
37	VALERIA POSADA ORREGO	5	5	100,00%	
38	VALERIA VARGAS GÓMEZ	22	22	100,00%	
39	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	67	67	100,00%	
40	YOLANDA JAIMES MOJICA	1	1	100,00%	
TOTALES		677	676	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.

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

Se insta a los funcionarios a generar adecuados canales de comunicación e informar las necesidades de aprobación en los horarios establecidos, toda vez que, si un requerimiento es enviado para aprobación en horario no hábil, la probabilidad de su revisión es más baja.

(Nota 1) Notificación Fallo Judicial 5 días hábiles de respuesta con CAR2022ER008441 tramitado por el funcionario Hugo Iván Serna, según revisión del historial la respuesta estuvo para aprobación el 25 de noviembre a las 6:09 pm.

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

Revisadas las respuestas correspondientes a las quejas y tutelas del mes destudio, 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 dieciseis (12) requerimientos correspondientes a quejas y tutelas de las cuales una (1) 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	CAR2022ER008096	TUTELAS - 3 DÍAS	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2022EE012966	CONTESTACIÓN DE TUTELA 2022-00604	SI
2	CAR2022ER008239	TUTELAS - 2 DÍAS	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE013133	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, 2022-00301-00	SI
3	CAR2022ER008265	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	JULIAN DAVID ARIAS GALLEG0	CAR2022EE013526	SOLICITUD POR COBROS ADICIONALES	SI
4	CAR2022ER008387	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO	ABIMAE0 MARIN MEJIA	CAR2022EE013606	Respuesta	NO
5	CAR2022ER008421	TUTELAS - 2 DÍAS	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE013465	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, RAD. 2022-00276	SI
6	CAR2022ER008523	TUTELAS - 1 DÍA	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2022EE013539	contestación de acción de Tutela rad. 2022-0282	SI
7	CAR2022ER008552	QUEJAS CONTRA DOCENTES	ABIMAE0 MARIN MEJIA	CAR2022EE013607	Respuesta	SI
8	CAR2022ER008581	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIFICULTAD PARA GRADO	ABIMAE0 MARIN MEJIA	CAR2022EE013619	Respuesta	SI
9	CAR2022ER008592	TUTELAS - 2 DÍAS	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2022EE013568	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, Rad. 2022-00231-00	SI
10	CAR2022ER008595	TUTELAS - 2 DÍAS	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2022EE013587	CONTESTACIÓN DE TUTELA 2022-257	SI
11	CAR2022ER008649	QUEJAS CONTRA DOCENTES	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2022EE013596	RESPUESTA SAC CAR2021ER008649 QUEJA ANONIMA INSTITUCION EDUCATIVA CIUDAD CARTAGO.	SI

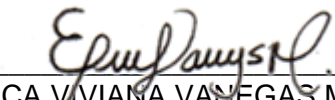
7. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

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.

- **INTERNET:** En los días 15, 16, 21, 24, 28 y 30 del mes de estudio se presentaron intermitencias en el servicio de internet, situación que se le reportó al funcionario de sistemas de la SEM, quien realiza las gestiones necesarias al ponerse en contacto con la la empresa prestadora del servicio. Para garantizar la atención al ciudadano, se opta por llevar un registro manual y una vez solucionado el inconveniente se continua la operación.

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

- 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)