

	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 ENERO DE 2023.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Febrero 13 de 2023

	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 SACv2 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 SACv2.**

- **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 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- 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 subprocesso “**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 enero de 2023.

- **RANKING SECRETARÍA DE EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL**

El ranking Nacional de la Secretaría de Educación para el mes de estudio fue el **No. 14**, este reporte el Ministerio de Educación lo publica en la plataforma SAC.

RANKING AÑO 2023												
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
% Oportunidad de respuesta SEM	98.44%											
Puesto a Nivel Nacional	17											

- **RESUMEN DE RADICACIÓN MES**

Total de Requerimientos	798
Abierto	0
Finalizado	734
Asignado	64
En trámite	0
Anulado	0

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

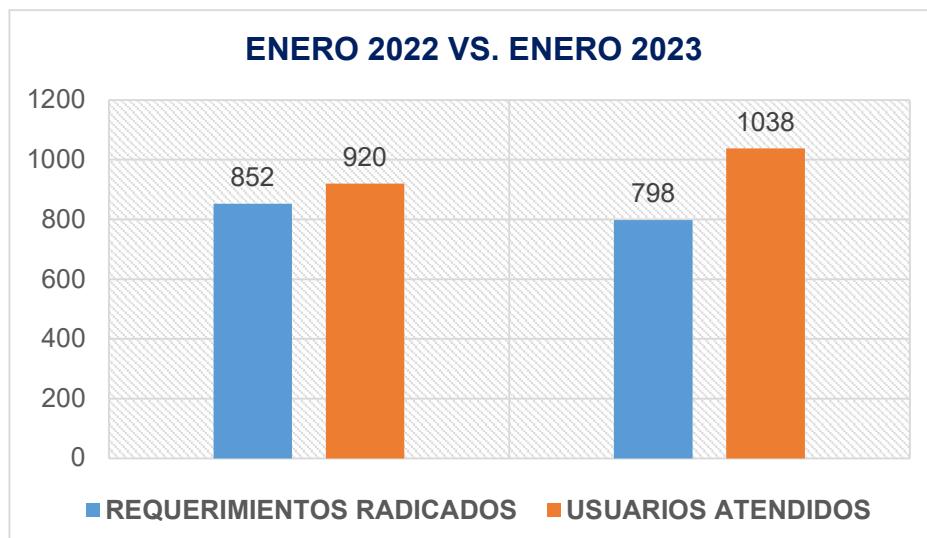
- **RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL**

AÑO 2023					
MES	Nº REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS POR DÍA
Enero	798	21	38	1.038	49
Febrero					
Marzo					
Abril					
Mayo					
Junio					
Julio					
Agosto					
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
TOTAL	798	21	38	1.038	49

- **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
2022	852	19	43	920	48
2023	798	21	38	1038	49

GRÁFICO COMPARATIVO

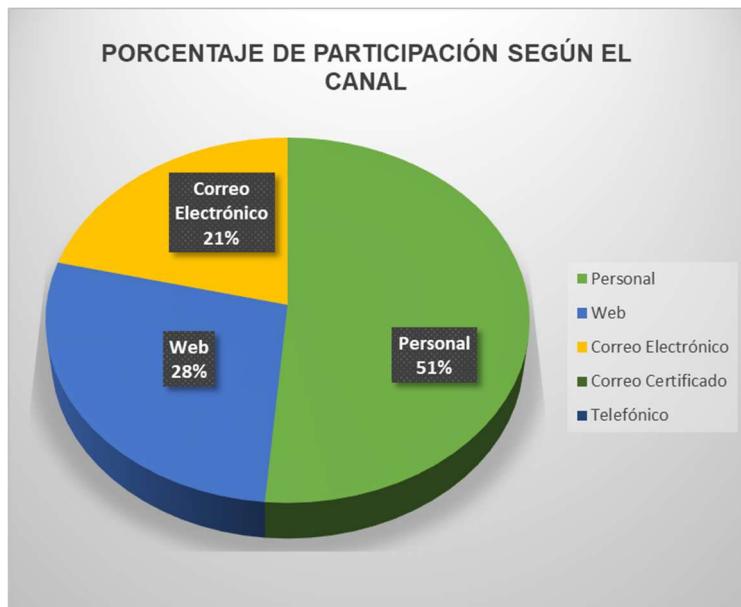


	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
INFORME		VERSIÓN 1

Se evidencia que, entre los meses de comparación, se presentó una reducción para el año de 2023 en el número de requerimientos radicados por los diferentes canales, sin embargo, se observa un leve incremento en los usuarios atendidos, en comparación con el año anterior, se explica el incremento de usuarios atendidos por la Unidad de Atención al Ciudadano, porque se presentaron ciudadanos solicitando cupos, validaciones e información general, lo cual condujo a un transito constante de usuarios durante el mes de estudio.

- **RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL**

Canal	Número	%
Personal	410	51,4%
Web	219	27,4%
Correo Electrónico	169	21,2%
Correo Certificado	0	0,0%
Telefónico	0	0,0%
Total	798	100%



Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio fueron el PERSONAL con un 51%, WEB con un 28% y CORREO ELECTRÓNICO con un 21%.

	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.

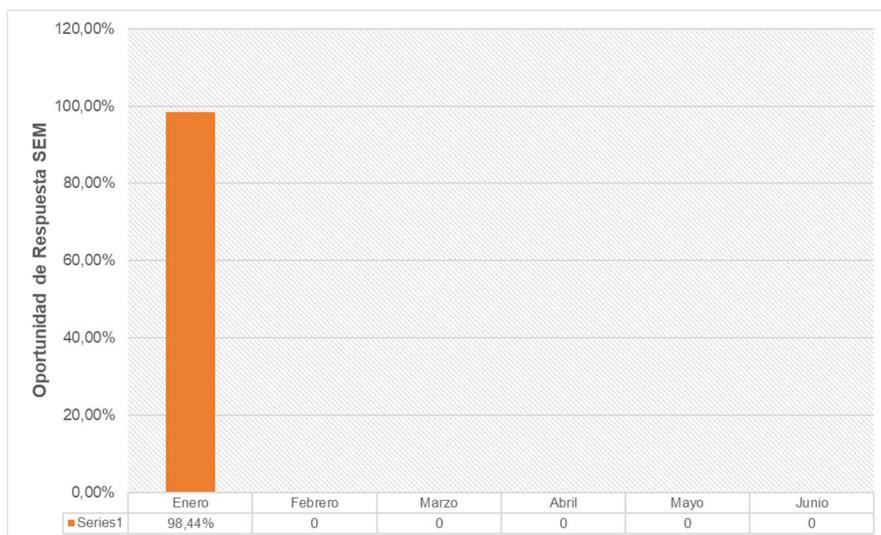
Oportunidad de Respuesta S.E.M. año 2023												
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
% Oportunidad de Respuesta S.E.M	98,44%											

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

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

Nota: El indicador se calcula, teniendo en cuenta los requerimientos asignados, en trámite y abiertos al cierre del mes anterior.

Oportunidad de Respuesta	
Total Requerimientos	384
Total Finalizados a tiempo	378
Requerimientos vencidos	6
% Oportunidad de Respuesta	98,44%



	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

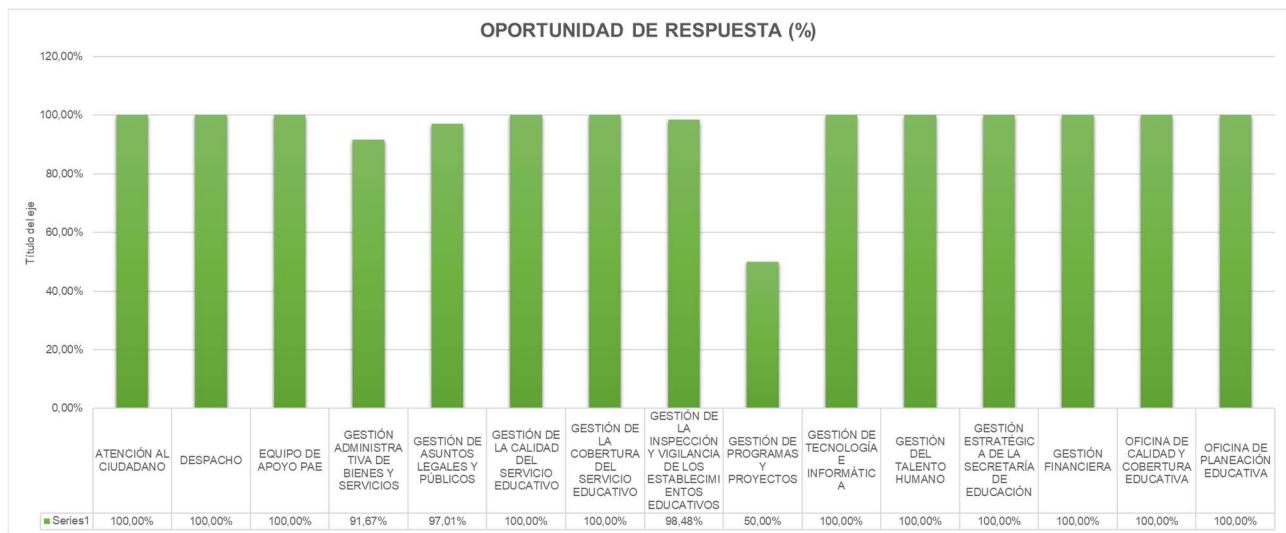
Genera que la organización incurra en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

• 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, incluidos aquellos que venían asignados y en trámite de la vigencia 2022.

Nº	DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	10	10	100,00%
2	DESPACHO	10	10	100,00%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	6	6	100,00%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	12	11	91,67%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	67	65	97,01%
6	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	23	23	100,00%
7	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	10	10	100,00%
8	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	66	65	98,48%
9	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	4	2	50,00%
10	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	1	1	100,00%
11	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	152	152	100,00%
12	GESTIÓN ESTRÁTÉGICA DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	2	100,00%
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		677	676	99,85%

	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

En revisión del reporte de los requerimientos radicados durante el mes de estudio, se identificaron dos (2) tutelas.

Tutelas 2023	
Mes	Radicados
Enero	2
Febrero	
Marzo	
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	2

Con respecto al mes inmediatamente anterior, se observa que se presentó una disminución en el número de tutelas radicadas; también se evidenció que todas ellas se encuentran finalizadas a tiempo.

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

- **Identificación de quejas por mes**

Quejas y reclamos 2023	
Mes	Radicados
Enero	7
Febrero	
Marzo	
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	7

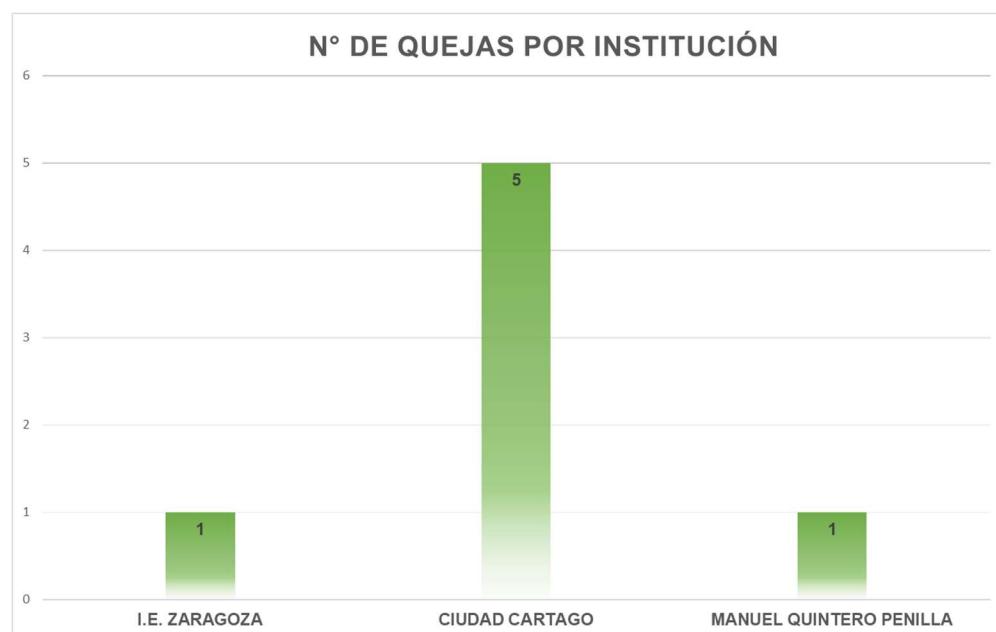
Para el mes de estudio, se observa un incremento de las quejas con respecto al mes anterior, también se encontró que cinco (5) están finalizadas y dos (2) asignadas con fecha de vencimiento del 16 y 21 de febrero.

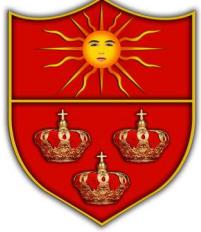
- **Identificación de las quejas por Institución Educativa**

Para el mes de estudio se radicaron siete (7) quejas en la Secretaría de Educación, relacionadas con situaciones ocurridas en las Instituciones Educativas del Municipio, que implican directivos y administrativos. Se evidencio que cuatro (4) de las siete (7) quejas son anónimas, por lo que publicaran en un lugar visible para conocimiento del público en general, dos de ellas se trasladaron por competencia.

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

QUEJAS Y RECLAMOS	I.E. ZARAGOZA	CIUDAD CARTAGO	MANUEL QUINTERO PENILLA
Acoso escolar y bullying			
Contra administrativos	1		
Cobros injustificados			
Convivencia entre estudiantes y docentes			
Negación de cupo/derecho a la educación		1	1
Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano			
Necesidades especiales			
PAE			
Quejas contra Docentes y Directivos Docentes		2	
Riesgos infraestructura/accidentalidad			
Trámites			
Salud sexual y reproductiva			
Cambios de jornada escolar y perdida de clases		2	
TOTAL	1	5	1



	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [11] 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	ABIMAELO MARIN MEJIA	2	2	100,00%	
2	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	12	11	91,67%	Petición infraestructura educativa Sede Emperatriz Bueno de Cartago según CAR2022ER009131 - Finalizado 1 día despues de la fecha limite.
3	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	63	62	98,41%	Informe de Providencia NR 2021-00265 Fija Fecha Audiencia Conciliación según CAR2022ER009031 - Finalizado 1 día despues de la fecha limite.
4	BLANCA LIBIA PARRA	3	3	100,00%	
5	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	31	31	100,00%	
6	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	2	2	100,00%	
7	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	6	6	100,00%	
8	EVARISTO MORALES CABRERA	12	12	100,00%	
9	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	1	1	100,00%	
10	GLORIA ELSY TORO DUQUE	8	8	100,00%	
11	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	18	18	100,00%	
12	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	4	4	100,00%	
13	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	3	3	100,00%	
14	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARÍN	16	15	93,75%	Solicitud de renovación de la resolución de aprobación de la Institución Educativa Antonio Holguín Garces según CAR2022ER008869 - Finalizado 17 días despues de la fecha limite.
15	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	4	4	100,00%	
16	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	21	21	100,00%	
17	JUAN MIGUEL AREVALO VILLAQUIRAN	33	33	100,00%	
18	LEYDI VANESSA QUINTERO CARDONA	3	3	100,00%	
19	LIZETH JOHANNA SUAREZ MORENO	1	0	0,00%	Convocatoria Reunión evaluación de proyecto según CAR2022ER009024 - Finalizado 2 días despues de la fecha limite.
20	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	8	8	100,00%	
21	MARCELA VARGAS GÓMEZ	4	4	100,00%	
22	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	4	4	100,00%	
23	MARTHA CECILIA DÍAZ LOAIZA	6	6	100,00%	
24	MIGUEL ANGEL GONZALEZ PORRAS	1	1	100,00%	
25	MIRYAM RUIZ HURTADO	11	11	100,00%	
26	PABLO CESAR TORO DUQUE	7	7	100,00%	
27	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	1	1	100,00%	
28	SOFIA CARMONA DUQUE	3	3	100,00%	
29	VALENTINA MONSALVE LONDÓN	50	50	100,00%	
30	VALENTINA RESTREPO LONDÓN	5	5	100,00%	
31	VALERIA POSADA ORREGO	2	0	0,00%	Informe N° 9 correspondiente al periodo de octubre del presente año según CAR2022ER009024 -- Finalizado 1 día despues de la fecha limite.
32	VALERIA VARGAS GÓMEZ	13	13	100,00%	
33	WILDER STEVEN DÍAZ GARCÉS	24	24	100,00%	
34	YOLANDA JAIMES MOJICA	2	2	100,00%	
TOTALES		384	378	98,44%	

Para el mes de enero se presentaron seis (6) requerimiento vencidos (Ver Nota 1), se encuentra resaltados en el cuadro anterior y su finalización fue extemporánea, lo cual incide en el posicionamiento de la secretaría 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.

Asimismo, cuando la respuesta a un requerimiento implique la intervención, atención y respuesta de más de un área, tener en cuenta que hay co-responsabilidad en la oportunidad de la finalización.

(Nota 1)

- Petición infraestructura educativa Sede Emperatriz Bueno de Cartago según CAR2022ER009131 - Finalizado 1 día después de la fecha límite.
- Informe de Providencia NR 2021-00265 Fija Fecha Audiencia Conciliación según CAR2022ER009031 - Finalizado 1 día después de la fecha límite.
- Solicitud de renovación de la resolución de aprobación de la Institución Educativa Antonio Holguín Garces según CAR2022ER008869 - Finalizado 17 días después de la fecha límite.
- Convocatoria Reunión evaluación de proyecto según CAR2022ER009024 - Finalizado 2 días después de la fecha límite.
- Informe N°9 correspondiente al periodo de octubre del presente año según CAR2022ER009024 - Finalizado 1 día después de la fecha límite.

• SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Revisadas las respuestas correspondientes a las quejas y tutelas del mes de estudio, se identificó que dos de las respuestas no cumple con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 art. 13, se evidencia que los SAC CAR2023ER000300 y CAR2023ER000349 no obtuvieron una respuesta completa y de fondo, la respuesta se limitó a trasladar por competencia a la I.E., sin embargo el contenido de la queja pretende una intervención de la SEM a partir de una visita que permita verificar la veracidad de la queja, por lo anterior se insta a que se hagan las gestiones necesarias antes de responder y finalizar los requerimientos dandole el trámite adecuado y solución al peticionario.

Se recibieron un total de nueve (9) requerimientos correspondientes a quejas y tutelas de las cuales dos (2) se encuentran en estado asignado y se les hará monitoreo en el informe del próximo mes, las demás se encuentran en estado finalizado y la respuesta es clara, completa y de fondo.

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

Nº	RADICADO REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	ASUNTO REQUERIMIENTO	FUNCIONARIO ASIGNADO	RADICADO SALIDA	ASUNTO SALIDA	CALIDAD DE LA RESPUESTA CUMPLE SI/NO
1	CAR2023ER000016	TUTELAS - 1 DÍA	Notificación Auto 1377	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2023EE000055	CONTESTACIÓN DE ACCIÓN DE TUTELA 2022-00378-00	SI
2	CAR2023ER000686	TUTELAS - 3 DÍAS	Remito Oficio NR 2022-00733 Secretaría Educación Municipio de Cartago	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	CAR2023EE000775	RESPUESTA A REQUERIMIENTO CAR2023ER000686	SI
3	CAR2023ER000300	POBLACION VULNERABLE	ECHAN A LOS ESTUDIANTES EN EL TCC	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	CAR2023EE000401	presunta PÉRDIDAS DE CUPO	NO
4	CAR2023ER000349	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	DENUNCIA POR DISCRIMINACIÓN EN E TECNICO CIUDA CARTAGO	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	CAR2023EE000405	SACO	NO
5	CAR2023ER000448	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	Queja contra la Escuela San Juan Bosco	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARÍN	CAR2023EE001220	Referencia: Queja contra la Escuela San Juan Bosco, recibida vía correo electrónico desde la cuenta montandobici11@hotmail.com y radicada con el número CAR2023ER000448	SI
6	CAR2023ER000492	BIENESTAR	PROFESORA ENFERMITA DEBE SUBIR ESCALERAS	VALERIA VARGAS GÓMEZ	CAR2023EE000593	RESPUESTA SAC CAR2023ER000492 QUEJA ANÓNIMA PROFESORA ENFERMITA DEBE SUBIR ESCALERAS	SI
7	CAR2023ER000676	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIFICULTAD PARA GRADO	QUEJA CONTRA RECTOR IE. MANUEL QUINTERO PENILLA	ABIMAI MARIN MEJIA	ASIGNADO		
8	CAR2023ER000725	SOLICITUD DE CUPOS	Queja contra IE Zaragoza - Matrícula Estudiantes Transición	ABIMAI MARIN MEJIA	CAR2023EE000920	Respuesta	SI
9	CAR2023ER000779	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIFICULTAD PARA GRADO	QUEJA SOBRE FALTA DE CLASES IECC	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARÍN	ASIGNADO		

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 WEB (plataforma SACv2).

- **INTERNET:** En mes de estudio no se presentaron intermitencias en el servicio de internet, que implicaran cese de actividades.
- **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:** En los días 11, 12, 16, 18, 19, 23, 24, 27 y 31 del mes de estudio se presentaron intermitencias en el servicio de la plataforma SACv2, la información fue validada por la oficina de Tecnología y Sistemas de Información del Ministerio, por lo anterior y para garantizar la atención al usuario se emitieron durante el mes 35 radicados manuales (provisionales) y una vez reestablecido el servicio se procedió a generar consecutivo electrónico.

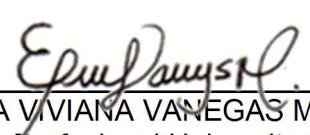
8. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

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.

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

- Si el requerimiento es de una petición de interés general y no se puede dar respuesta en los términos, se puede solicitar prorroga justificada con oficio enviado al ciudadano y remitido a Atención 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.


 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)