

	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 FEBRERO DE 2023.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Marzo 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 radicales 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 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 28 de febrero 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. 1**, 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%	100,00%										
Puesto a Nivel Nacional	17	1										

• **RESUMEN DE RADICACIÓN MES**

Total de Requerimientos	820
Abierto	0
Finalizado	722
Asignado	98
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

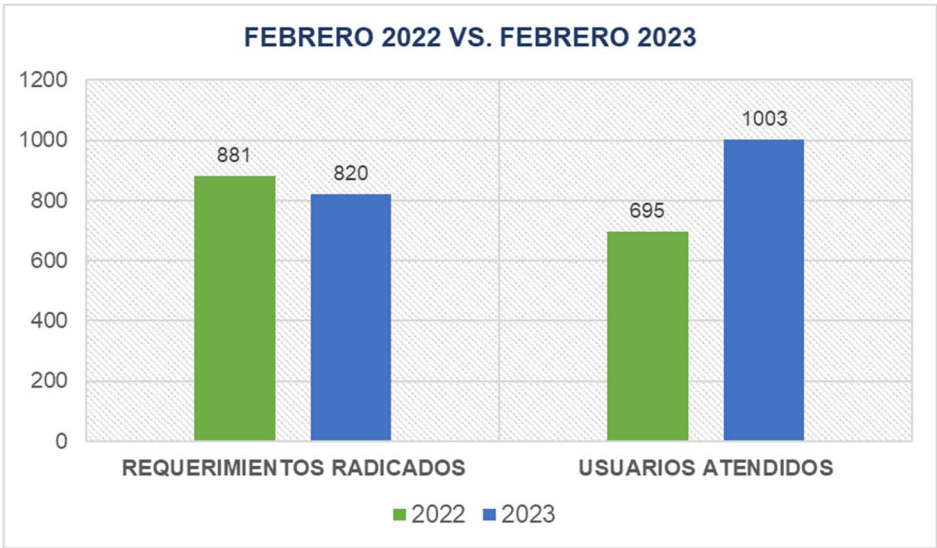
• RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL

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	820	20	41	1.003	50
Marzo					
Abril					
Mayo					
Junio					
Julio					
Agosto					
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
TOTAL	1.618	41	79	2.041	100

• 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	881	20	44	695	35
2023	820	20	41	1003	50

GRÁFICO COMPARATIVO

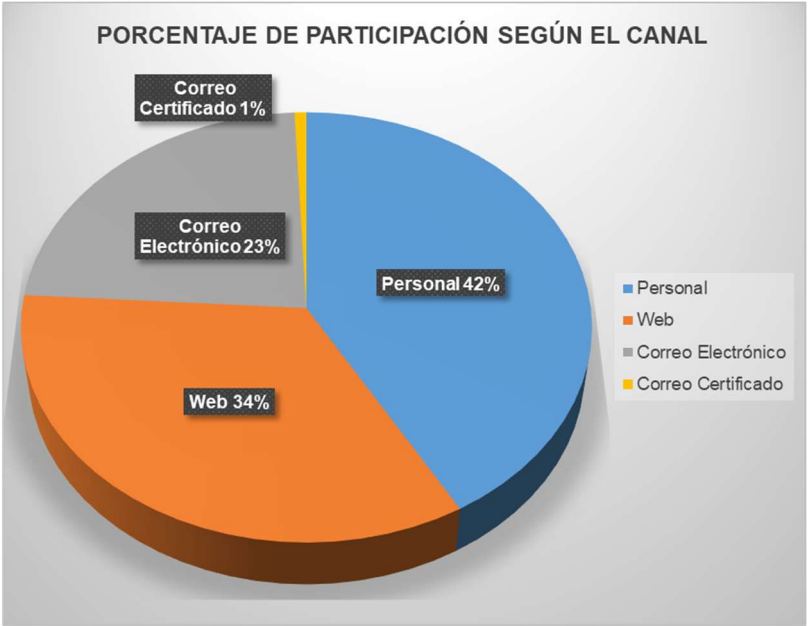


	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

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 considerable incremento en los usuarios atendidos, en comparación con el año anterior, se explica la variación de usuarios atendidos por la Unidad de Atención al Ciudadano, porque se presentaron ciudadanos solicitando cupos, validaciones, retiro de cesantías 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	342	41,7%
Web	281	34,3%
Correo Electrónico	191	23,3%
Correo Certificado	6	0,7%
Telefónico	0	0,0%
Total	820	100%



Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio fueron el PERSONAL con un 42%, WEB con un 34% y CORREO ELECTRÓNICO con un 23%.

	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 de los requisitos:

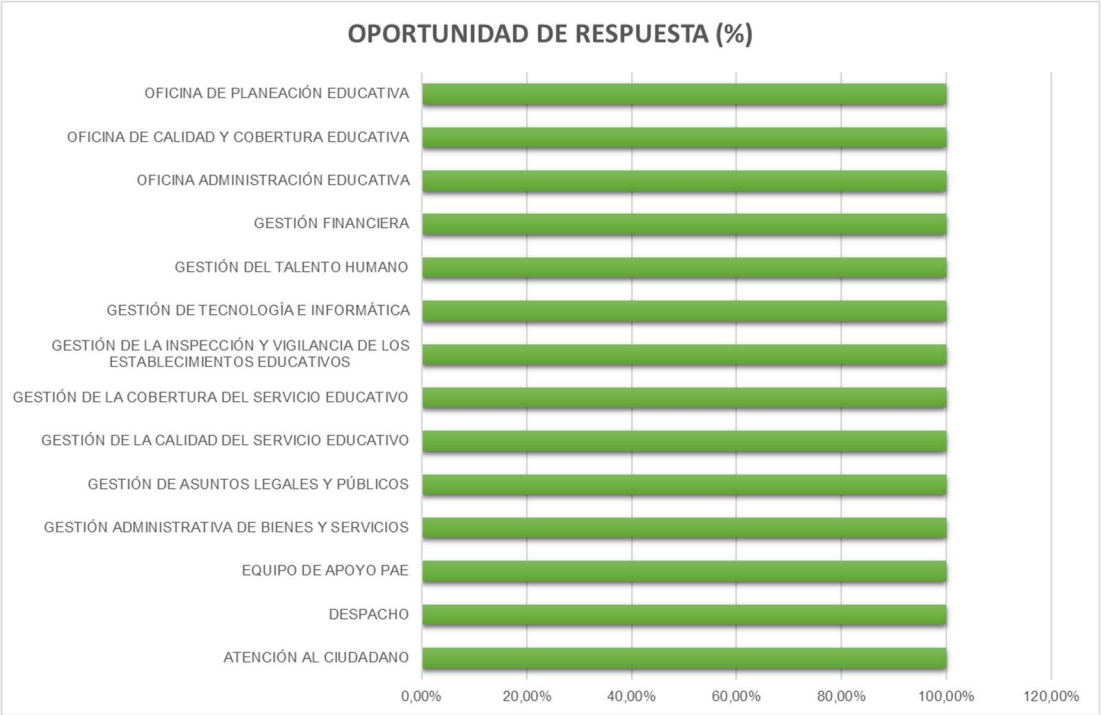
- Oportunidad (Contestar los requerimientos dentro de los términos legales)
- Resolverlos de fondo con claridad, precisión y congruencia con lo solicitado y
- Ser puesta en conocimiento del peticionario

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 tramite del mes de enero de 2022.

N°	DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	24	24	100,00%
2	DESPACHO	17	17	100,00%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	16	16	100,00%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	7	7	100,00%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	81	81	100,00%
6	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	34	34	100,00%
7	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	91	91	100,00%
8	GESTION DE LA INSPECCION Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	196	196	100,00%
9	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	2	2	100,00%
10	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	367	367	100,00%
11	GESTIÓN FINANCIERA	44	44	100,00%
12	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	2	2	100,00%
13	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	1	1	100,00%
14	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	12	12	100,00%
TOTALES		894	894	100,00%



• **SEGUIMIENTO POR TIPO DE REQUERIMIENTO**

En revisión del reporte de los requerimientos radicados durante el mes de estudio, se identificaron siete (7) tutelas.

Tutelas 2023	
Mes	Radicados
Enero	2
Febrero	7
Marzo	
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	9

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

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

- **Identificación de quejas y reclamos por mes**

Quejas y reclamos 2023	
Mes	Radicados
Enero	7
Febrero	13
Marzo	
Abril	
Mayo	
Junio	
Julio	
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	20

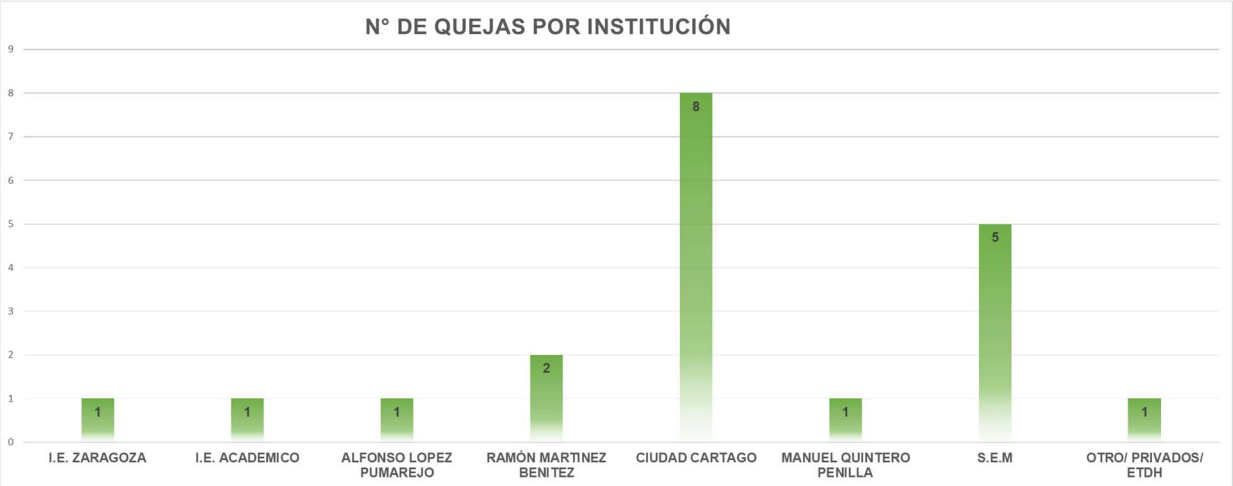
Para el mes de estudio, se observa un incremento de las quejas con respecto al mes anterior, también se encontró que diez (10) están finalizadas y tres (3) asignadas con fecha de vencimiento del 21 de febrero, 1 de marzo y 21 de abril del 2023.

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

Para el mes de estudio se radicaron trece (13) quejas en la Secretaría de Educación discriminadas así: siete (7) relacionadas con situaciones ocurridas en las Instituciones Educativas Oficiales, cinco (5) con reclamos por temas relacionados con la SEM y una (1) por presunta negación de cupo con una Institución Educativa Privada. Se evidencio que cinco (5) de las trece (13) quejas son anónimas, por lo que sus respuestas se publicaran en un lugar visible para conocimiento del público en general.

Se consolidaron las quejas y reclamos, con las computadas en el mes anterior para una estadística general de veinte (20), las cuales se detallan por Institución en la siguiente grafica.

QUEJAS Y RECLAMOS	I.E. ZARAGOZA	I.E. ACADEMICO	ALFONSO LOPEZ PUMAREJO	RAMÓN MARTINEZ BENITEZ	CIUDAD CARTAGO	MANUEL QUINTERO PENILLA	S.E.M	OTRO/ PRIVADOS/ ETDH
Acoso escolar y bullying		1						
Contra administrativos	1				1		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								1
PAE								
Quejas contra Docentes y Directivos Docentes			1	2	4			
Riesgos infraestructura/accidentalidad								
Trámites								
Salud sexual y reproductiva								
Cambios de jornada escolar y pérdida de clases					2			
Reclamaciones sobre calificación de desempeño o convocatorias.							1	
Reclamaciones sobre dotación de administrativos							3	
TOTAL	1	1	1	2	8	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 (%)
1	ABIMAEEL MARIN MEJIA	7	7	100%
2	ALVARO PELAEZ PALOMO	2	2	100%
3	ANGELICA PIEDRA BETANCOURT	3	3	100%
4	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	7	7	100%
5	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	13	13	100%
6	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	2	2	100%
7	BLANCA LIBIA PARRA	9	9	100%
8	CAROLINA BETANCOURT CORTES	3	3	100%
9	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	53	53	100%
10	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	10	10	100%
11	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	64	64	100%
12	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	1	1	100%
13	EVARISTO MORALES CABRERA	34	34	100%
14	GLORIA ELSY TORO DUQUE	4	4	100%
15	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	43	43	100%
16	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	12	12	100%
17	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	65	65	100%
18	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARÍN	63	63	100%
19	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	9	9	100%
20	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	50	50	100%
21	JUAN MIGUEL AREVALO VILLAQUIRAN	94	94	100%
22	JULIAN ALBERTO GALLEGO DIAZ	18	18	100%
23	LEONARDO LONDOÑO DUQUE	12	12	100%
24	LIZETH JOHANNA SUAREZ MORENO	3	3	100%
25	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	8	8	100%
26	LUZ STELLA LÓPEZ	7	7	100%
27	MARCELA VARGAS GÓMEZ	8	8	100%
28	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	5	5	100%
29	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	9	9	100%
30	MIRYAM RUIZ HURTADO	3	3	100%
31	PABLO CESAR TORO DUQUE	8	8	100%
32	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	16	16	100%
33	SANTIAGO NARANJO RENDÓN	32	32	100%
34	SOFIA CARMONA DUQUE	7	7	100%
TOTALES		894	894	100,00%

Para el mes de estudio no presentaron requerimientos vencidos, lo cual incide en un mejor posicionamiento en el Ranking Nacional.

- SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Revisadas las respuestas correspondientes a las quejas y tutelas del mes destudio, se identificó que cumplen con los requisitos establecidos el la Ley 1755 de 2015 art. 13.

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

Se recibieron un total de veinte (20) requerimientos correspondientes a quejas y tutelas de las cuales tres (3) se encuentran en estado asignado y se les hará monitoreo en el informe del proximo mes, las demás se encuentran en estado finalizado y la respuesta es clara, completa y de fondo.

Nº	RADICADO REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	ASUNTO REQUERIMIENTO	FUNCIONARIO ASIGNADO	RADICADO SALIDA	ASUNTO SALIDA	CALIDAD DE LA RESPUESTA CUMPLE SI/NO
7	CAR2023ER000676	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIFICULTAD PARA GRADO	QUEJA CONTRA RECTOR IE. MANUEL QUINTERO PENILLA	ABIMAEI MARIN MEJIA	CAR2023EE001407	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	CAR2023EE001619	Respuesta Queja Anónima	SI
10	CAR2023ER001048	TUTELAS - 2 DÍAS	Notificación Auto Admisión Tutela 2023-00025	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE001411	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, 2023-00025-00	SI
11	CAR2023ER001123	TUTELAS - 1 DÍA	Notificación Auto Requerimiento Previo-Desacato 2022-00282	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2023EE001423	Respuesta requerimiento	SI
12	CAR2023ER001151	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICACIÓN ADMISIÓN ACCIÓN DE TUTELA. RADICADO No. 2023-00067-00	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE001523	CONTESTACION ACCION DE TUTELA No. 2023-00067-00	SI
13	CAR2023ER001168	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2022-06427-00	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2023EE001532	Se acusa recibido y se dará cumplimiento a lo decidido por ustedes	SI
14	CAR2023ER001212	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICACION ADMISION DE ACCION TUTELA 2023-00056 JUZGADO SEGUNDO DE FAMILIA DE PEREIRA	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE001630	ONTESTACION ACCIÓN DE TUTELA No. 2023-00056	SI
15	CAR2023ER001523	TUTELAS - 1 DÍA	NOTICACIÓN ADMISIÓN ACCIÓN DE TUTELA 3-2023-00086 JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE ARMENIA	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE002029	ASUNTO: CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, RAD. 2023-00086? 00	SI
16	CAR2023ER001607	TUTELAS - 2 DÍAS	Admisión Acción de Tutela 2023-00038	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE002262	Respuesta tutela 2023-00038-00	SI
17	CAR2023ER000870	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO	Denuncia situación de bullying en la IE Académico	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	CAR2023EE001579	Denuncia por violencia	SI
18	CAR2023ER000894	RECLAMOS DE TRÁMITES DE SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN	Derecho de petición: Suma no equivalente de la convocatoria 001 para la coordinación de Sor María Juliana	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	CAR2023EE001483	RESPUESTA RECLAMACION CAR2023ER000894- CONVOCATORIA ENCARGO COORDINADOR SOR MARIA JULIANA	SI
19	CAR2023ER000910	RECLAMOS DE TRÁMITES DE SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN	Devolución dotación zapatos	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2023EE000979	RESPUESTA CAR2023ER000910 DEVOLUCION DOTACION ZAPATOS.	SI
20	CAR2023ER000913	RECLAMOS DE TRÁMITES DE SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN	Devolución de Dotación	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2023EE000977	RESPUESTA CAR2023ER000913 DEVOLUCION DE DOTACION.	SI
21	CAR2023ER000947	RECLAMOS DE TRÁMITES DE SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN	Devolución de Dotación	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2023EE001647	RESPUESTA CAR2023ER000947- DEVOLUCION DOTACION	SI
22	CAR2023ER001026	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	RECTOR AUTORITARIO, NO ESCUCHA A LOS DOCENTES NI A LOS ESTUDIANTES	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARÍN	CAR2023EE001901	Respuesta Queja Anónima -	SI
23	CAR2023ER001037	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	RECTOR QUIERE ABURRIR ESTUDIANTES	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARÍN	CAR2023EE001904	Respuesta Queja Anónima	SI
24	CAR2023ER001085	QUEJAS CONTRA DOCENTES	Queja contra institución educativa	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2023EE001801	RESPUESTA CAR2023ER001085. QUEJA CONTRA INSTITUCION EDUCATIVA	SI
25	CAR2023ER001124	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIFICULTAD PARA GRADO	DISPLICENCIA DE PARTE DE LA SECRETARIA Y EL SECRETARIO DEL TECNICO CARTAGO	JULIAN ALBERTO GALLEG0 DIAZ	CAR2023EE002176	RESPUESTA A SU COMUNICACIÓN ANÓNIMA	SI
26	CAR2023ER001348	RECLAMOS DE PROCESOS DE SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN	TRASLADO DERECHO DE PETICION	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	ASIGNADO		
27	CAR2023ER001383	QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS	Traslado de petición por competencia - Irregularidades en la Institución Educativa Ramón Martínez Benítez.	EVARISTO MORALES CABRERA	ASIGNADO		
28	CAR2023ER001450	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO	LA COORDINADORA DEL CIUDAD CARTAGO TIENE UN TRATO MUY BRUSCO CON ESTUDIANTES, ACUDIENES Y PROFESORES	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2023EE002284	RESPUESTA CAR2023ER001450. LA COORDINADORA DEL CIUDAD CARTAGO TIENE UN TRATO MUY BRUSCO CON ESTUDIANTES, ACUDIENES Y PROFESORES.	SI
29	CAR2023ER001475	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	Traslado de petición por competencia - Respuesta de Mi Colegio del Alma a solicitud de cupo escolar a niña con condiciones especiales	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARÍN	ASIGNADO		

En el monitoreo mensual de la calidad de las respuestas, se procedió a revisar aquellas que se encontraban en estado asignado con corte a enero de 2023 y que fueron resueltas durante el mes febrero, en esta evaluación se considera que la respuesta da cumplimiento a lo que indica el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.

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

7. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

Análisis de la prestación del servicio de los tres grandes proveedores que tiene la Unidad de Atención al Ciudadano como son: servicio telefónico, internet y WEB (plataforma SACv2).

- **INTERNET:** Para el mes de estudio, se presentó ausencia de servicio de internet el día 21, lo que implicó una modificación en el procedimiento de atención al ciudadano, una vez reestablecido se continuó con la operación normal.
- **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 d e 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 presentaron intermitencias significativas en el servicio de la plataforma SACv2, que implicara modificar el proceso de radicación automatizada de requerimientos.

8. RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y/O COMPROMISOS.

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

- Se recomienda revisar los documentos pendientes por recibir en formato físico 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 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.

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

- Se recomienda que, al interior de las dependencias, se registren acciones en el plan de mejoramiento por proceso respectivo, a fin de que se establezcan actividades que no permitan el vencimiento en el trámite y cierre de 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)