

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

## GESTIÓN EDUCACIÓN



### **INFORME DE:**

**GESTIÓN Y RADICACIÓN  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE CARTAGO VALLE,  
CORRESPONDIENTE AL MES DE ABRIL DE 2023.**

### **Elaborado por:**

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

### **Fecha de Elaboración:**

Mayo 8 de 2023

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [2]</b> <b>CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1</b>
<b>INFORME</b>	<b>VERSIÓN 1</b>	

## 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.

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

## 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.

## 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 30 de abril 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. 3**, 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%	99,79%	99,85%								
Puesto a Nivel Nacional	17	1	11	3								

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

- **RESUMEN DE RADICACIÓN MES**

<b>Total de Requerimientos</b>	<b>588</b>
Abierto	0
Finalizado	445
Asignado	137
En trámite	6
Anulado	0

- **RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL**

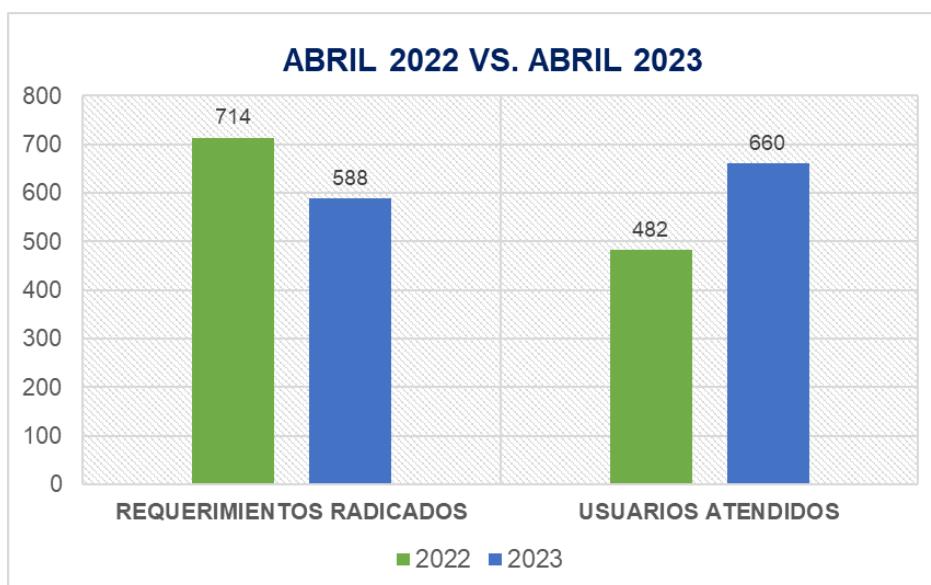
<b>AÑO 2023</b>					
<b>MES</b>	<b>Nº REQUERIMIENTOS RADICADOS</b>	<b>DÍAS HÁBILES</b>	<b>PROMEDIO DE RADICACIÓN</b>	<b>USUARIOS ATENDIDOS</b>	<b>PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS POR DÍA</b>
<b>Enero</b>	798	21	38	1.038	49
<b>Febrero</b>	820	20	41	1.003	50
<b>Marzo</b>	942	22	43	1.064	48
<b>Abril</b>	588	18	33	660	37
<b>Mayo</b>					
<b>Junio</b>					
<b>Julio</b>					
<b>Agosto</b>					
<b>Septiembre</b>					
<b>Octubre</b>					
<b>Noviembre</b>					
<b>Diciembre</b>					
<b>TOTAL</b>	<b>3.148</b>	<b>81</b>	<b>154</b>	<b>3.765</b>	<b>185</b>

- **COMPARACIÓN DE RADICACIÓN DEL MES DE ESTUDIO DEL AÑO ANTERIOR CON EL MISMO MES DEL PRESENTE AÑO.**

<b>AÑOS</b>	<b>REQUERIMIENTOS RADICADOS</b>	<b>DÍAS HÁBILES</b>	<b>PROMEDIO DE RADICACIÓN</b>	<b>USUARIOS ATENDIDOS</b>	<b>PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS</b>
<b>2022</b>	714	18	40	482	27
<b>2023</b>	588	18	33	660	37

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

### GRÁFICO COMPARATIVO

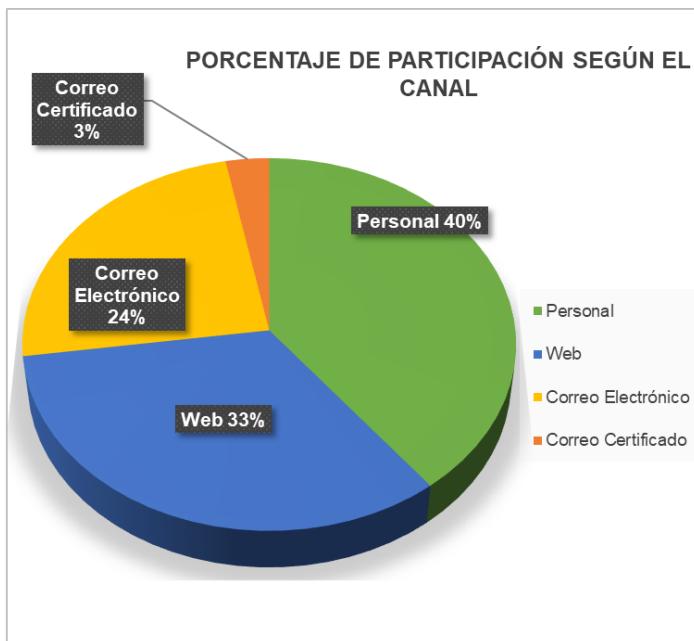


Se evidencia que, entre los meses de comparación, se presentó una disminución (para el año de 2023) en el número de requerimientos radicados por los diferentes canales, sin embargo, se observa un considerable incremento en los usuarios atendidos, en comparación con el año anterior, se explica la variación de usuarios atendidos por la Unidad de Atención al Ciudadano, porque hubo gran afluencia de ciudadanos solicitando, 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	232	39,5%
Web	196	33,3%
Correo Electrónico	142	24,1%
Correo Certificado	18	3,1%
Telefónico	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>588</b>	<b>100%</b>

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



Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio fueron el PERSONAL con un 40%, WEB con un 33% y CORREO ELECTRÓNICO con un 24%.

- **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%	100%	99,79%	99,85%								

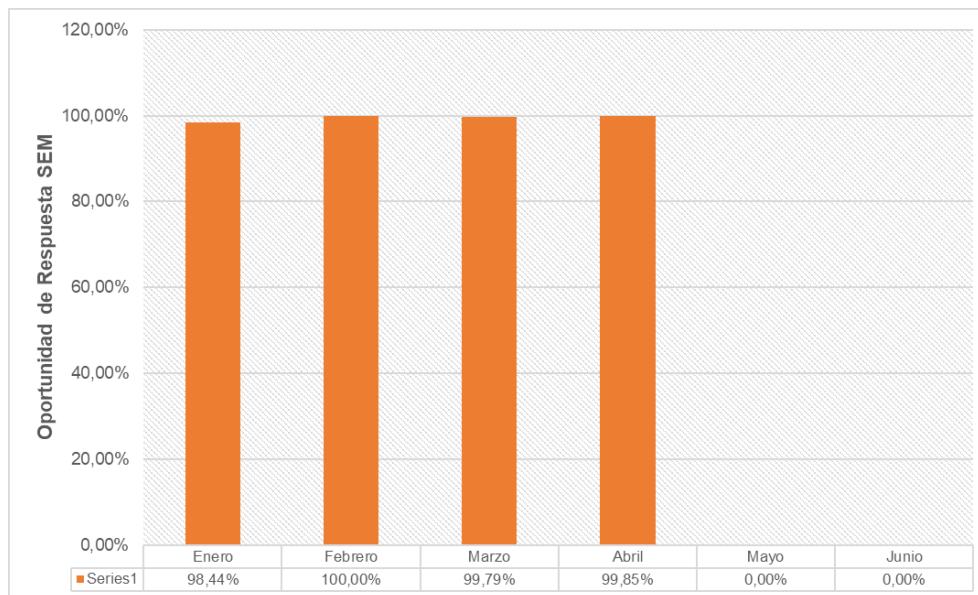
A continuación, se describe la fórmula aplicada por el **MEN** para arrojar los resultados del indicador del área de Atención al Ciudadano.

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

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

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

<b>Oportunidad de Respuesta</b>	
Total Requerimientos	653
Total Finalizados a tiempo	652
Requerimientos vencidos	1
<b>% Oportunidad de Respuesta</b>	<b>99,85%</b>



### 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.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [8]</b> <b>CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1</b>
<b>INFORME</b>		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, incluidos aquellos que venían asignados y en trámite de los meses anteriores.

Nº	DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	14	14	100%
2	DESPACHO	15	15	100%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	12	12	100%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	6	6	100%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	63	62	98%
6	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	48	48	100%
7	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	58	58	100%
8	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS	89	89	100%
9	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	9	9	100%
10	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	323	323	100%
11	GESTIÓN ESTRÁTÉGICA DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	4	4	100%
12	GESTIÓN FINANCIERA	8	8	100%
13	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	2	2	100%
14	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	2	2	100%
<b>TOTALES</b>		<b>653</b>	<b>652</b>	<b>100%</b>



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

- SEGUIMIENTO POR TIPO DE REQUERIMIENTO**

En revisión del reporte de los requerimientos radicados durante el mes de estudio, se identificaron seis (6) tutelas.

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Radicados	2	7	3	6								

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**

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Radicados	7	13	11	3								

Para el mes de estudio, se observa una reducción de las quejas y reclamos con respecto al mes anterior, también se encontró que las tres (3) están finalizadas.

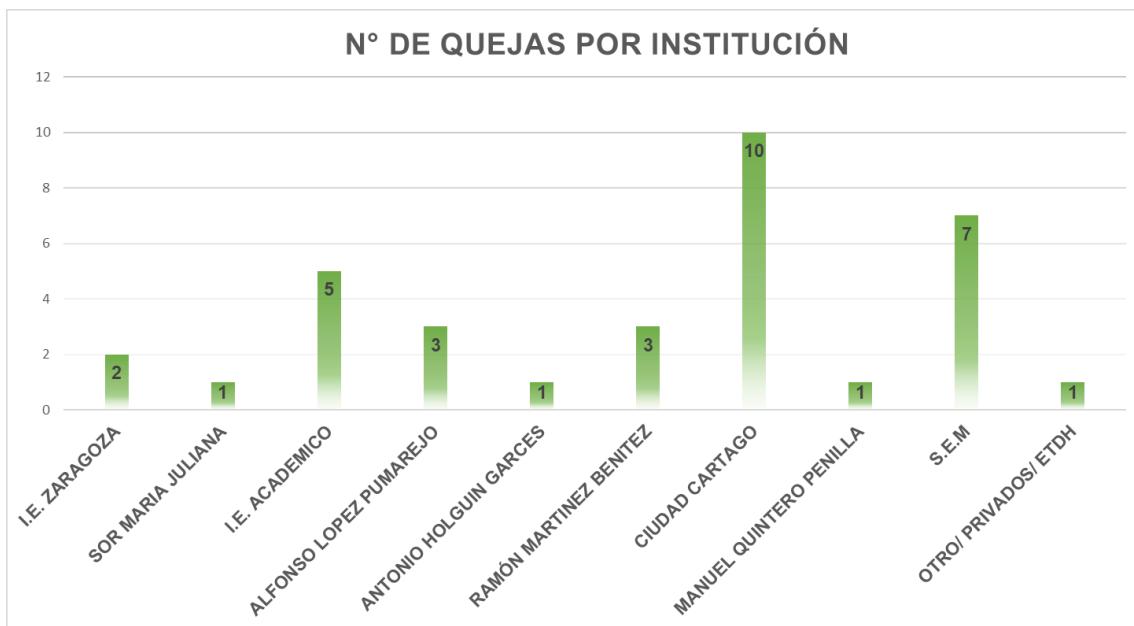
- **Identificación de las quejas y reclamos por Institución Educativa**

Para el mes de estudio se radicaron tres (3) quejas en la Secretaría de Educación discriminadas así: dos (2) relacionadas con situaciones ocurridas en las Instituciones Educativas Oficiales y uno (1) por un tema relacionado con la SEM. Se evidencio que las tres (3) quejas están identificadas, es decir no hubo radicados anónimos.

Se consolidaron las quejas y reclamos, con las computadas en los meses anteriores para una estadística general de treinta y cuatro (34), las cuales se detallan por Institución en la siguiente grafica.

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

QUEJAS Y RECLAMOS	I.E. ZARAGOZA	SOR MARIA JULIANA	I.E. ACADEMICO	ALFONSO LOPEZ PUMAREJO	ANTONIO HOLGUIN GARCES	RAMON MARTINEZ BENITEZ	CIUDAD CARTAGO	MANUEL QUINTERO PENILLA	S.E.M	OTRO/ PRIVADOS/ ETDH
Acoso escolar y bullying		<b>1</b>	<b>1</b>							
Contra administrativos	<b>1</b>						<b>1</b>		<b>2</b>	
Cobros injustificados										
Convivencia entre estudiantes y docentes										
Negación de cupo/derecho a la educación					<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1</b>		
Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano										
Necesidades especiales							<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1</b>
PAE	<b>1</b>									
Quejas contra Docentes y Directivos Docentes			<b>4</b>	<b>2</b>		<b>3</b>	<b>5</b>			
Riesgos infraestructura/accidentalidad				<b>1</b>						
Trámites										
Salud sexual y reproductiva										
Cambios de jornada escolar y perdida de clases							<b>2</b>			
Reclamaciones sobre calificación de desempeño o convocatorias.									<b>1</b>	
Reclamaciones sobre dotación de administrativos									<b>3</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	<b>PAGINA [11]</b> <b>CÓDIGO:</b> <b>MMDS.600.18.F.1</b>
<b>INFORME</b>		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	ABIMAE MARIN MEJIA	5	5	100%	
2	ANGELICA PIEDRA BETANCOURT	3	3	100%	
3	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	5	5	100%	
4	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	19	18	95%	<b>Asunto:</b> Conciliación 17 abril 2023 Isabel Piedrahita Salazar según CAR2023ER002410 - Finalizado 1 dia despues de la fecha limite.
5	BLANCA LIBIA PARRA	4	4	100%	
6	CAROLINA BETANCOURT CORTES	1	1	100%	
7	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	27	27	100%	
8	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	37	37	100%	
9	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	7	7	100%	
10	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	7	7	100%	
11	EVARISTO MORALES CABRERA	21	21	100%	
12	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	1	1	100%	
13	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	6	6	100%	
14	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	39	39	100%	
15	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	43	43	100%	
16	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARÍN	7	7	100%	
17	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	19	19	100%	
18	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	62	62	100%	
19	JUAN MIGUEL AREVALO VILLAQUIRAN	24	24	100%	
20	JULIAN ALBERTO GALLEGO DIAZ	29	29	100%	
21	LEONARDO LONDOÑO DUQUE	11	11	100%	
22	LEYDI VANESSA QUINTERO CARDONA	1	1	100%	
23	LIZETH JOHANNA SUAREZ MORENO	1	1	100%	
24	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	25	25	100%	
25	LUZ STELLA LÓPEZ	13	13	100%	
26	MARCELA VARGAS GÓMEZ	8	8	100%	
27	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	4	4	100%	
28	MARTHA CECILIA DÍAZ LOAIZA	7	7	100%	
29	MIRYAM RUIZ HURTADO	2	2	100%	
30	PABLO CESAR TORO DUQUE	22	22	100%	
31	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	7	7	100%	
32	SANTIAGO NARANJO RENDÓN	75	75	100%	
33	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	7	7	100%	
34	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	4	4	100%	
35	VALERIA POSADA ORREGO	9	9	100%	
36	VALERIA VARGAS GÓMEZ	19	19	100%	
37	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	67	67	100%	
38	WILSON RAMOS OSORIO	1	1	100%	
39	YOLANDA JAIMES MOJICA	4	4	100%	
<b>TOTALES</b>		<b>653</b>	<b>652</b>	<b>99,85%</b>	

Para el mes de estudio se presento un requerimiento finalizado fuera de tiempo, lo cual incide en el posicionamiento en el Ranking Nacional.

- SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Se recibieron un total de nueve (9) requerimientos correspondientes a quejas y tutelas, todos en estado finalizado y la respuesta es clara, completa y de fondo.

En el monitoreo mensual de la calidad de las respuestas, se procedió a revisar aquellas que se encontraban en estado asignado con corte a marzo de 2023 y que fueron resueltas durante el mes abril, observando que los tres (3) se encuentran en estado finalizado. En esta evaluación se identificó que una (1) no cumple con los requisitos establecidos el la Ley

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

1755 de 2015 art. 13, para el caso específico de la respuesta dada al CAR2023ER001475, se recomienda, para dar cumplimiento a la calidad de la respuesta, incluir en la misma los resultados de la visita que hiciera el área encargada, pensando en dar cumplimiento a las expectativas del ciudadano.

Nº	RADICADO REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	ASUNTO REQUERIMIENTO	FUNCIONARIO ASIGNADO	RADICADO SALIDA	ASUNTO SALIDA	CALIDAD DE LA RESPUESTA CUMPLE SI/NO
26	CAR2023ER00148	RECLAMOS DE PROCESOS DE SECRETARIAS DE EDUCACION	TRASLADO DERECHO DE PETICION	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2023EE004040	Citación para notificación de Acto Administrativo Resolución Nro. 464 de 21 abril del 2023 proferido por la Secretaría de Educación de Cartago.	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	CAR2023EE003646	Solicitud de Información - Queja "Mi Colegio del Alma" y radicada con el numero CAR2023ER001475	NO
43	CAR2023ER002505	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	Novedad presentada sede educativa antonio ricaute	VALENTINA RESTREPO LONDON	CAR2023EE003760	Novedad en la sede Antonio Ricaute	SI
44	CAR2023ER002704	TUTELAS - 2 DIAS	TUTELA 2023-00068, AUTO ADMISORIO Y OFICIOS ADMISORIOS.	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2023EE003719	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA 2023-0068-00	SI
45	CAR2023ER002824	TUTELAS - 2 DIAS	2023-00067 Admite Tutela	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE003878	CONTESTACION ACCION DE TUTELA 2023-0067	SI
46	CAR2023ER002922	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2023-00028-00	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE003996	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, RAD. 2023-00028-00	SI
47	CAR2023ER002974	TUTELAS - 2 DIAS	Oficio 333 - Admision de tutela 2023-00211 - Paola Andrea Velásquez Flórez Vs Cosmetet Ltda	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE004201	CONTESTACION ACCION DE TUTELA 22023-00211-00	SI
48	CAR2023ER003032	TUTELAS - 2 DIAS	Oficio 337 - Admision de tutela 2023-00215 - Secretaría de Educación Municipal de Cartago Vs AFP Protección	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2023EE004315	CONTESTACION ACCION DE TUTELA Rad-2023-0215	SI
49	CAR2023ER003112	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICACION ADMISIÓN ACCIÓN DE TUTELA. RADICADO No. 2023-00228-00	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2023EE004362	CONTESTACION ACCION DE TUTELA Rad-2023-0228	SI
50	CAR2023ER002694	QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS	QUEJA DE ACOSO LABORAL LEY 1010/2006	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	CAR2023EE003757	Traslado por competencia radicado CAR2023ER002694	SI
51	CAR2023ER002773	QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS	QUEJA FRENTE A INCONFORMIDAD AL CAR2023EE003646	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARÍN	CAR2023EE004597	Queja radicada CAR2023ER002773	SI
52	CAR2023ER002888	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - PLAN DE ESTUDIO	Denuncia por vulneración de derechos al menor Jacobo Santibáñez Castaño, por parte de la IE Antonio Holguín Garces.	ABIMAI MARIN MEJIA	CAR2023EE004189	Respuesta	SI

Revisadas las respuestas correspondientes a las quejas y tutelas del mes de estudio, se considera que las nueve están con respuesta que cumple los criterios establecidos por la normatividad.

## 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, no se presentó ausencia de servicio de internet, por lo no hubo en el procedimiento de atención al ciudadano en horas de la mañana, 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

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

interrumpido desde el mes de agosto de 2021, en varias ocasiones la alta dirección ha solicitado al despacho del alcalde y al área de Sistemas, el arreglo de este servicio, sin embargo, aún no se ha solucionado el problema, por lo cual cada mes se informa al comité directivo sobre esta situación en los informes mensuales del área.

- **PLATAFORMA S.A.C:** Durante el mes de estudio no se 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 radicaciones 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.
- 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

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

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)

