

	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 MARZO DE 2023.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Abril 12 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.

	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 “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 31 de marzo 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. 11**, 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%									
Puesto a Nivel Nacional	17	1	11									

	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	942
Abierto	0
Finalizado	788
Asignado	139
En trámite	15
Anulado	0

• RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL

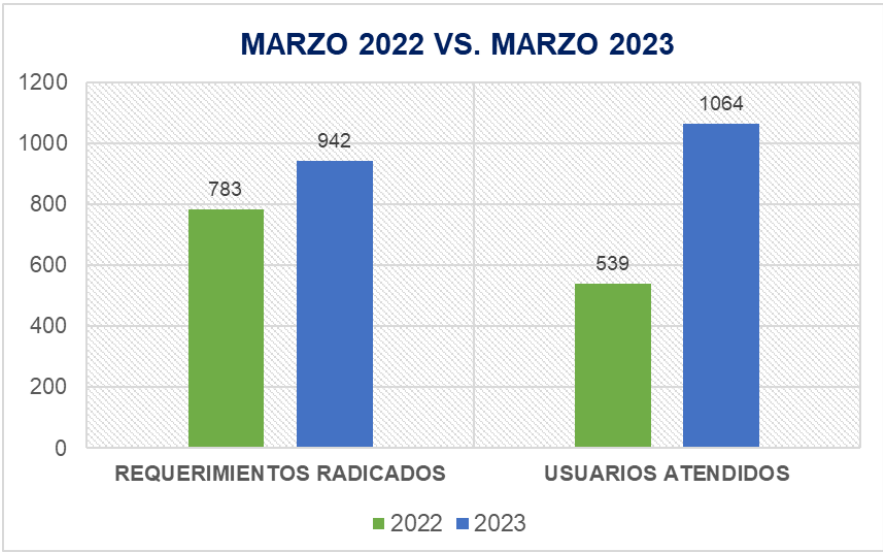
AÑO 2023					
MES	Nº REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS POR DÍA
Enero	798	21	38	1.038	49
Febrero	820	20	41	1.003	50
Marzo	942	22	43	1.064	48
Abril					
Mayo					
Junio					
Julio					
Agosto					
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
TOTAL	2.560	63	122	3.105	148

• 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	783	22	36	539	25
2023	942	22	43	1064	48

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

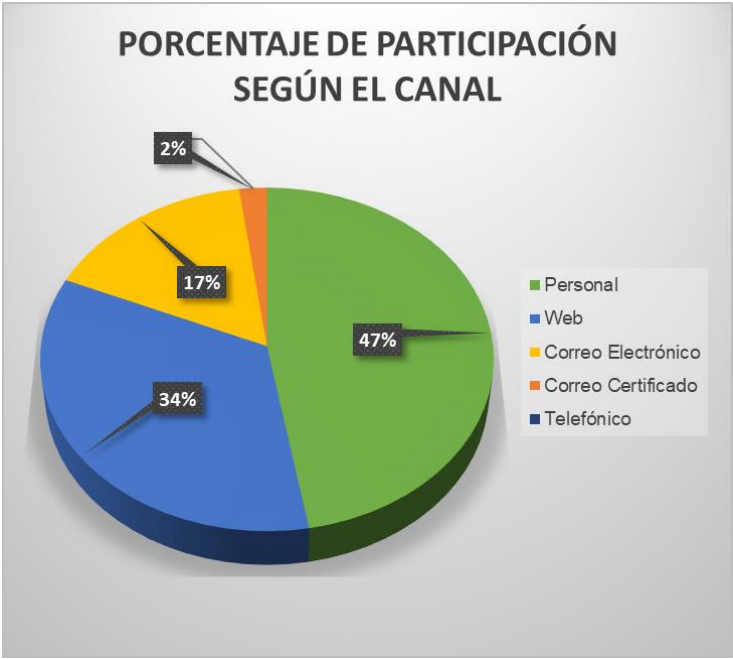
GRÁFICO COMPARATIVO



Se evidencia que, entre los meses de comparación, se presentó un incremento para el año de 2023 en el número de requerimientos radicados por los diferentes canales, además, 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 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	445	47,2%
Web	323	34,3%
Correo Electrónico	154	16,3%
Correo Certificado	20	2,1%
Telefónico	0	0,0%
Total	942	100%



Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio fueron el PERSONAL con un 47%, WEB con un 34% y CORREO ELECTRÓNICO con un 17%.

• **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%									

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

(Total requerimientos finalizados + requerimientos asignados + requerimientos anulados + requerimientos en tramite) - (requerimientos vencidos)

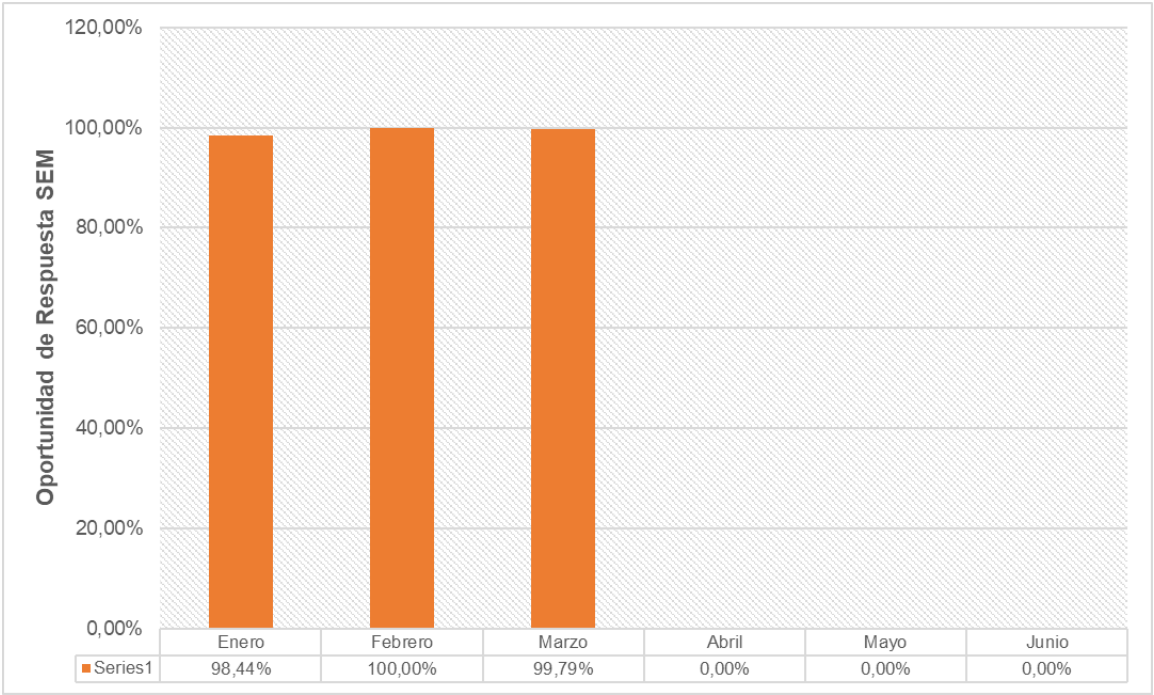
Total de requerimientos radicados

X 100

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

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

Oportunidad de Respuesta	
Total Requerimientos	971
Total Finalizados a tiempo	969
Requerimientos vencidos	2
% Oportunidad de Respuesta	99,79%



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

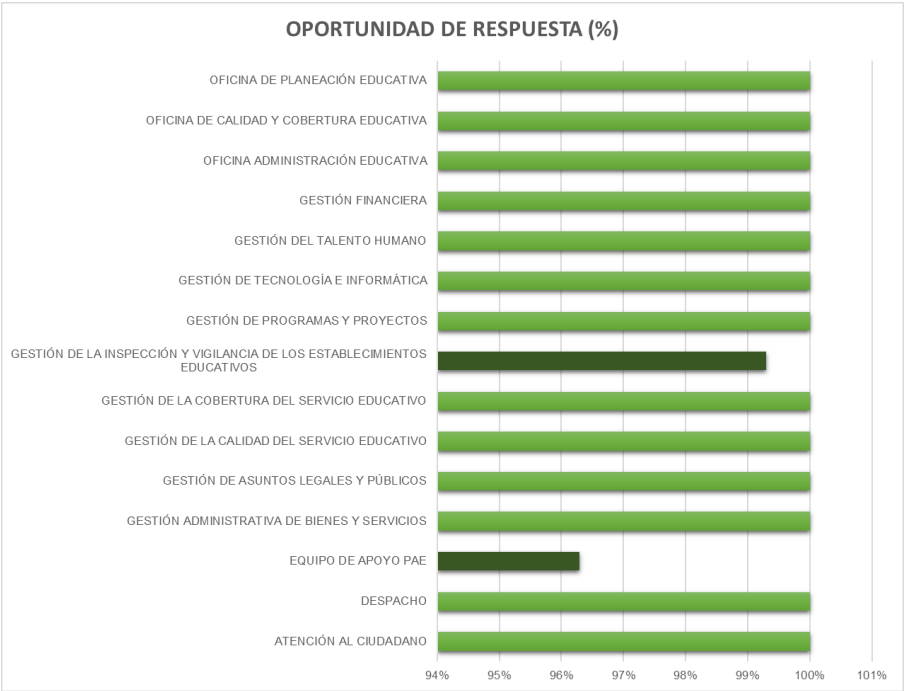
Genera que la organización incurra en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

	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, incluidos aquellos que venían asignados y en tramite de los meses anteriores.

N°	DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	14	14	100,00%
2	DESPACHO	25	25	100,00%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	27	26	96,30%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	6	6	100,00%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	100	100	100,00%
6	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	53	53	100,00%
7	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	62	62	100,00%
8	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	143	142	99,30%
9	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	7	7	100,00%
10	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	2	2	100,00%
11	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	488	488	100,00%
12	GESTIÓN FINANCIERA	38	38	100,00%
13	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	1	1	100,00%
14	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	3	3	100,00%
15	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	2	2	100,00%
TOTALES		971	969	99,79%



• **SEGUIMIENTO POR TIPO DE REQUERIMIENTO**

En revisión del reporte de los requerimientos radicados durante el mes de estudio, se identificaron tres (3) tutelas.

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

Con respecto al mes inmediatamente anterior, se observa que se presentó una reducción 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									

Para el mes de estudio, se observa una reducción de las quejas y reclamos con respecto al mes anterior, también se encontró que diez (10) están finalizadas y una (1) asignada con fecha de vencimiento del 24 de marzo del 2023.

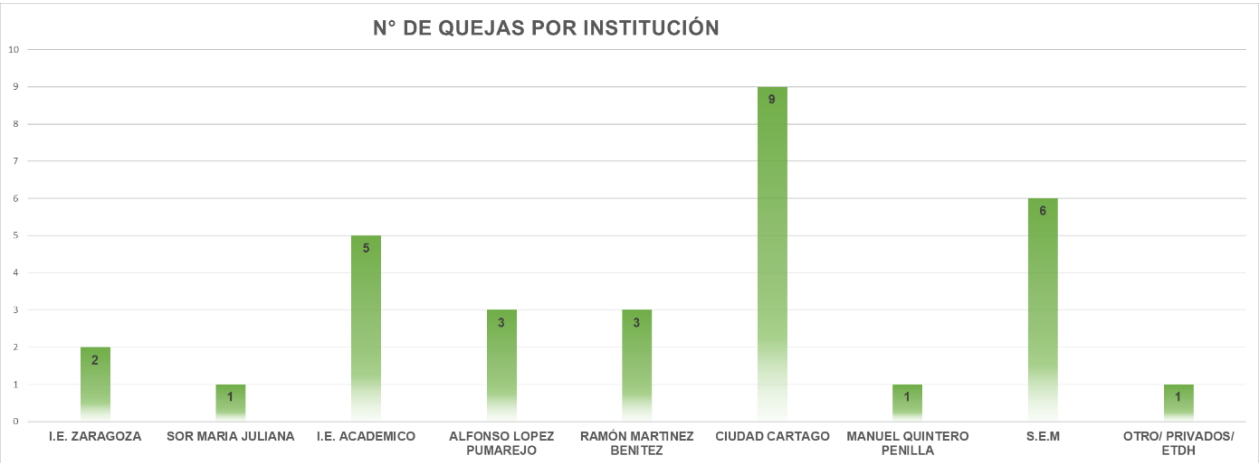
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [10]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

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

Para el mes de estudio se radicaron once (11) quejas en la Secretaría de Educación discriminadas así: diez (10) relacionadas con situaciones ocurridas en las Instituciones Educativas Oficiales y uno (1) por un tema relacionado con la SEM. Se evidencio que las once (11) 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 uno (31), las cuales se detallan por Institución en la siguiente grafica.

QUEJAS Y RECLAMOS	I.E. ZARAGOZA	SOR MARIA JULIANA	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	1						
Contra administrativos	1					1		2	
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			1
PAE	1								
Quejas contra Docentes y Directivos Docentes			4	2	3	4			
Riesgos infraestructura/accidentalidad				1					
Trámites									
Salud sexual y reproductiva									
Cambios de jornada escolar y perdida de clases						2			
Reclamaciones sobre calificación de desempeño o convocatorias.								1	
Reclamaciones sobre dotación de administrativos								3	
TOTAL	2	1	5	3	3	9	1	6	1



6. REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIO

- Requerimientos radicados por funcionario y oportunidad de respuesta

N°	FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)	OBSERVACIONES
1	ABIMAEEL MARIN MEJIA	16	16	100%	
2	ALCIRA GOMEZ VALENCIA	1	1	100%	
3	ALVARO PELAEZ PALOMO	2	2	100%	
4	ANGELICA PIEDRA BETANCOURT	3	2	67%	Comunicación y Requerimiento de Información ANT-IP- 80763-2022- 41463 según CAR2023ER001662 - Finalizado 1 día despues de la fecha limite.
5	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	6	6	100%	
6	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	21	21	100%	
7	BLANCA LIBIA PARRA	8	8	100%	
8	CAROLINA BETANCOURT CORTES	8	8	100%	
9	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	23	23	100%	
10	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	45	45	100%	
11	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	22	22	100%	
12	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	5	5	100%	
13	EVARISTO MORALES CABRERA	49	49	100%	
14	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	2	2	100%	
15	GLORIA ELSY TORO DUQUE	1	1	100%	
16	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	32	32	100%	
17	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	102	102	100%	
18	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	78	78	100%	
19	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARÍN	22	21	95%	Denuncia I.E. Ramón Martínez Benítez según CAR2023ER001122 - Finalizado 1 día despues de la fecha limite.
20	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	11	11	100%	
21	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	93	93	100%	
22	JUAN MIGUEL AREVALO VILLAQUIRAN	44	44	100%	
23	JULIAN ALBERTO GALLEG0 DIAZ	21	21	100%	
24	LEONARDO LONDOÑO DUQUE	25	25	100%	
25	LIZETH JOHANNA SUAREZ MORENO	1	1	100%	
26	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	9	9	100%	
27	LUZ STELLA LÓPEZ	13	13	100%	
28	MARCELA VARGAS GÓMEZ	17	17	100%	
29	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	2	2	100%	
30	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	8	8	100%	
31	MIRYAM RUIZ HURTADO	9	9	100%	
32	PABLO CESAR TORO DUQUE	22	22	100%	
33	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	8	8	100%	
34	SANTIAGO NARANJO RENDÓN	52	52	100%	
35	SOFIA CARMONA DUQUE	1	1	100%	
36	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	69	69	100%	
37	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	10	10	100%	
38	VALERIA POSADA ORREGO	7	7	100%	
39	VALERIA VARGAS GÓMEZ	31	31	100%	
40	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	70	70	100%	
41	WILSON RAMOS OSORIO	2	2	100%	
TOTALES		971	969	99,79%	

Para el mes de estudio se presentaron 2 requerimientos finalizados 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 catorce (14) requerimientos correspondientes a quejas y tutelas de las cuales uno (1) se encuentra en estado asignado y se le hará monitoreo en el informe del proximo mes, las demás se encuentran 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 febrero de 2023 y que fueron resueltas durante el mes marzo, observando que dos (2) de ellos se encuentran en estado asignado (a tiempo) y uno (1) se encuentra finalizado, en esta evaluación se considera que la respuesta da cumplimiento a lo que indica el articulo 13 de la Ley 1755 de 2015.

N°	RADICADO REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	ASUNTO REQUERIMIENTO	FUNCIONARIO ASIGNADO	RADICADO SALIDA	ASUNTO SALIDA	CALIDAD DE LA RESPUESTA CUMPLE SI/NO
26	CAR2023ER001348	RECLAMOS DE PROCESOS DE SECRETARIAS 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	CAR2023EE002428	RESPUESTA CAR2023ER001383. TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA- IRREGULARIDADES EN LA INSTITUCION EDUCATIVA RAMON MARTINEZ BENITEZ	SI
29	CAR2023ER001475	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	Traslado de petición por competencia - Respuesta de MII Colegio del Alma a solicitud de cupo escolar a niña con condiciones especiales	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARIN	ASIGNADO		
30	CAR2023ER002279	TUTELAS - 3 DÍAS	Oficio 256 - Admisión de tutela 2023-00142 - William Velásquez Sarmiento y Francisco José Botero Puerta - Secretaría Educación Cartago	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE003182	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, RAD. 2023-00142	SI
31	CAR2023ER002383	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICACION REABRE TUTELA DE ACCION TUTELA 2023-00056 JUZGADO SEGUNDO DE FAMILIA DE PEREIRA	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE003238	CONTESTACIÓN DE AUTO DE REAPERTURA DE ACCION DE TUTELA No. 2023-00056	SI
32	CAR2023ER002469	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2023-00097-00	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE003414	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, RAD. 2023-00097-00	SI
33	CAR2023ER001767	QUEJAS	CASO DE UNA ESTUDIANTE	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2023EE002345	RESPUESTA CAR2023ER0001767. QUEJA DE KAREN DAYANA OBANDO GIRALDO CONTRA DOCENTE CESAR TULIO RIVERA OSPINA DE LA I. E. ACADEMICO	SI
34	CAR2023ER001804	QUEJAS	COPIA DENUNCIA EN FISCALIA CONTRA DOCENTE DE LA IE ACADEMICO	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2023EE002352	RESPUESTA CAR2023ER0001804. COPIA DENUNCIA EN FISCALIA CONTRA DOCENTE DE LA I. E. ACADEMICO.	SI
35	CAR2023ER001849	QUEJAS	QUEJA CONTRA COORDINADORA IE RAMON MARTINEZ	LUZ STELLA LÓPEZ	CAR2023EE002787	RESPUESTA AL CAR2023ER001849	NO
36	CAR2023ER001873	QUEJAS	Reporte de un abuso de un docente hacias las estudiantes	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2023EE002448	RESPUESTA CAR2023ER0001873. REPORTE DE UN ABUSO DE UN DOCENTE HACIA ESTUDIANTES	SI
37	CAR2023ER001907	QUEJAS	Queja contra I.E. Ciudad Cartago (Sede San Juan Bosco)	ABIMAEI MARIN MEJIA	CAR2023EE002822	Recibido	SI
38	CAR2023ER001918	QUEJAS	QUEJA DE ESTUDIANTE	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2023EE002485	RESPUESTA CAR2023ER0001918. QUEJA DE ESTUDIANTE	SI
39	CAR2023ER001937	QUEJAS	Queja I.E. Pumarejo (Sede Kennedy)	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	CAR2023EE002480	Respuesta a Queja I.E. Pumarejo (Sede Kennedy).	SI
40	CAR2023ER002030	QUEJAS	QUEJA CONTRA DOCENTE - RECTOR IE ALFONSO LOPEZ PUMAREJO	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2023EE002813	RESPUESTA CAR2023ER002030 QUEJA IMPUESTA POR LA SUSCRITA CONTRA DOCENTE Y RECTOR DE LA INSTITUCION EDUCATIVA ALFONSO LOPEZ PUMAREJO CARTAGO VALLE.	SI
41	CAR2023ER002187	QUEJAS	Socialización información y remisión por Bullying IE María Auxiliadora	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	CAR2023EE003118	Socialización de información y remisión	SI
42	CAR2023ER002318	QUEJAS	QUEJA SOBRE EL PROCESO DE ENTREGA DE INVENTARIOS	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2023EE003042	RESPUESTA CAR2023ER002318. QUEJA SOBRE EL PROCESO DE ENTREGA DE INVENTARIOS.	SI
43	CAR2023ER002505	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	Novedad presentada sede educativa antonio ricaurte	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	ASIGNADO		

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

Revisadas las respuestas correspondientes a las quejas y tutelas del mes estudio, se identificó que una (1) no cumple con los requisitos establecidos el la Ley 1755 de 2015 art. 13. Para el caso específico de la respuesta dada al CAR2023ER001849, 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.

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 primer día del mes, lo que implicó una modificación 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 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,

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

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 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)