

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

**GESTIÓN EDUCACIÓN**



**INFORME DE:**

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

**Elaborado por:**

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

**Fecha de Elaboración:**

Julio 16 de 2023

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

**1. INTRODUCCIÓN:**

El presente documento presenta la información referente del procedimiento “**Gestionar solicitudes y correspondencia**” donde de manera sistematizada y acompañada de un análisis que permite identificar las fortalezas y debilidades del Sistema de Atención al Ciudadano, será posible 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.
- **Publicación de respuestas a PQRSD anónimas:** Se usa este medio de comunicación porque como indica Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, “cuando se desconozca la información sobre el destinatario, la respuesta a su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación se publicará en la página web por el término de

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

cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará efectuada al finalizar el día siguiente”. No obstante, la respuesta quedará registrada en la publicación para su consulta.

- Recomendaciones**

Sugerencias y recomendaciones para una mejor gestión y que ayudarán a tener mayor control de las raditaciones 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 y 69.
- 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 un 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.

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

5. INFORMACIÓN GENERAL

PERIODO: del 1 al 30 de junio 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%	99,85%	100,00%	99,71%						
Puesto a Nivel Nacional	17	1	11	3	1	11						

• RESUMEN DE RADICACIÓN MES

Requerimientos correspondientes a los tipos documentales, denuncias, felicitaciones, peticiones, quejas, reclamo, sugerencias y trámites.

Total de Requerimientos	1011
Abierto	0
Finalizado	1003
Asignado	6
En trámite	2
Anulado	0

- **Legalizaciones:** A partir del 15 de junio se inicia la operación del modulo de legalizaciones, con la finalidad de certificar la legalidad de los documentos de estudio (diplomas, actas de grado y certificados de estudio) realizados en Instituciones Educativas públicas y privadas e instituciones de educación para el trabajo y desarrollo. Por lo anterior, los requerimientos que antes se gestionaban con el eje temático **REFRENDACIÓN**, seguirán tramitándose a través de modulo mencionado. Cabe aclarar que estas legalizaciones no inciden en el calculo de la oportunidad de respuesta, pero al ser un tramite de alta recurrencia, se procederá a hacer un control de radicación.

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

Total de Legalizaciones	28
Abierto	0
Finalizado	5
Asignado	23
En trámite	0
Anulado	0

Del 15 al 30 de junio se recibieron 28 (veintiocho) solicitudes, de las cuales 5 (cinco) fueron finalizadas y 23 (veintitrés) se encuentran en estado asignado.

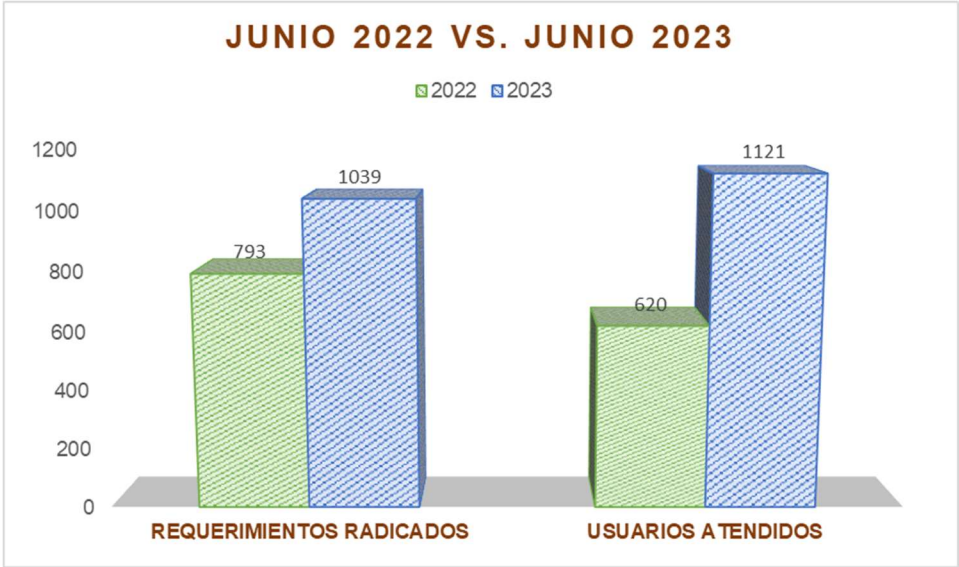
• RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL

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	588	18	33	660	37
Mayo	717	21	34	783	37
Junio	1.039	20	52	1.121	56
Julio					
Agosto					
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
TOTAL	4.904	122	241	5.669	278

• 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	793	20	40	620	31
2023	1039	20	52	1121	56

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 y 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 funcionarios de las Instituciones Educativas acudiendo a la Secretaría de Educación para presentar actualización de hoja de vida y declaración de bienes y rentas de la plataforma SIGEP.

RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Número	%
Personal	587	56,5%
Web	275	26,5%
Correo Electrónico	157	15,1%
Correo Certificado	20	1,9%
Telefónico	0	0,0%
Total	1039	100%





Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio fueron el PERSONAL con un 57%, WEB con un 26%, CORREO ELECTRÓNICO con un 15% y CORREO CERTIFICADO con un 2%.

• **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%	100,00%	99,71%						

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)

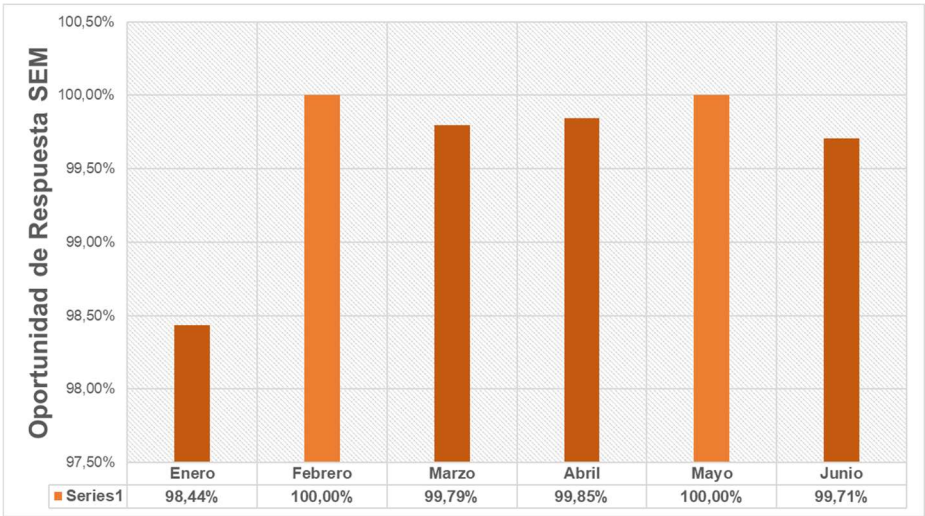
Total de requerimientos radicados

X 100

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

**Nota:** El indicador se calcula, teniendo en cuenta los requerimientos asignados, en tramite y abiertos que finalizaron durante el mes de junio.

Oportunidad de Respuesta	
Total Requerimientos	687
Total Finalizados a tiempo	685
Requerimientos vencidos	2
% Oportunidad de Respuesta	99,71%



**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.

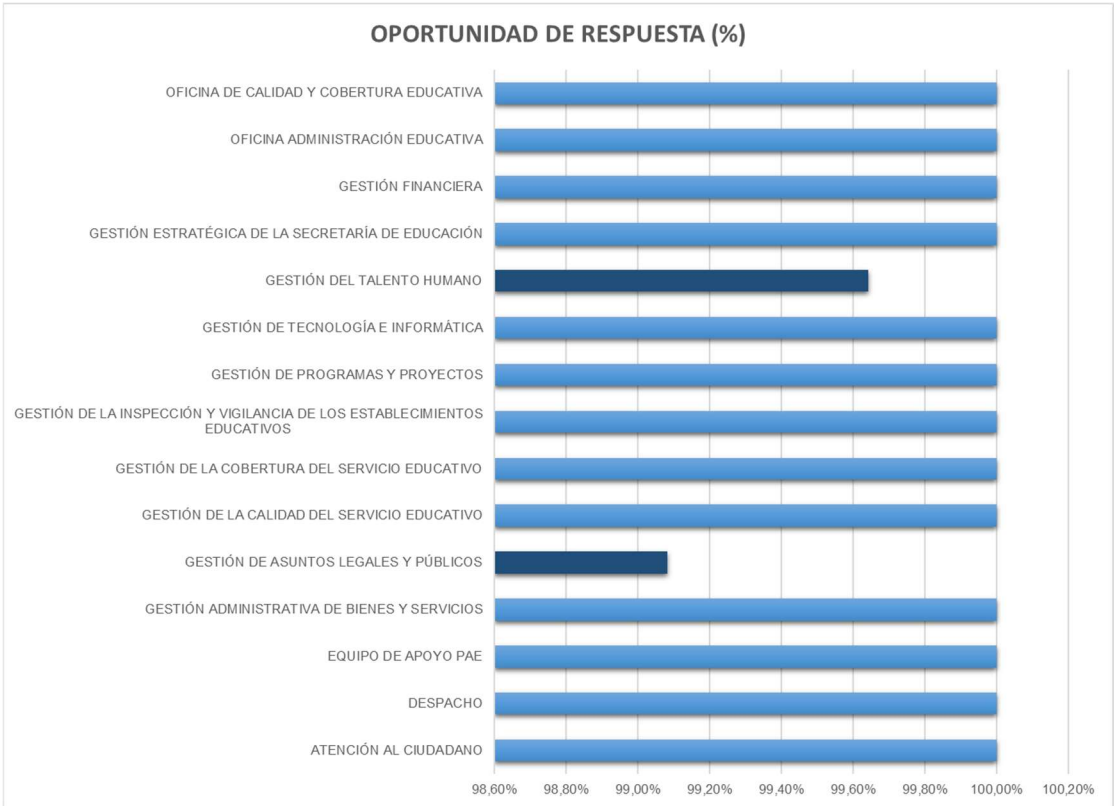


	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [9]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN 1

• **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 tramite de los meses anteriores.

N°	DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	9	9	100,00%
2	DESPACHO	14	14	100,00%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	23	23	100,00%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	7	7	100,00%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	109	108	99,08%
6	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	57	57	100,00%
7	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	71	71	100,00%
8	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	93	93	100,00%
9	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	5	5	100,00%
10	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	4	4	100,00%
11	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	280	279	99,64%
12	GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	4	4	100,00%
13	GESTIÓN FINANCIERA	6	6	100,00%
14	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	1	1	100,00%
15	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	4	4	100,00%
TOTALES		687	685	99,71%



• **SEGUIMIENTO POR TIPO DE REQUERIMIENTO**

En revisión del reporte de los requerimientos radicados durante el mes de estudio, se identificaron doce (12) tutelas.

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Radicados	2	7	3	6	6	12						

Con respecto al mes inmediatamente anterior, se observa 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	9	3						

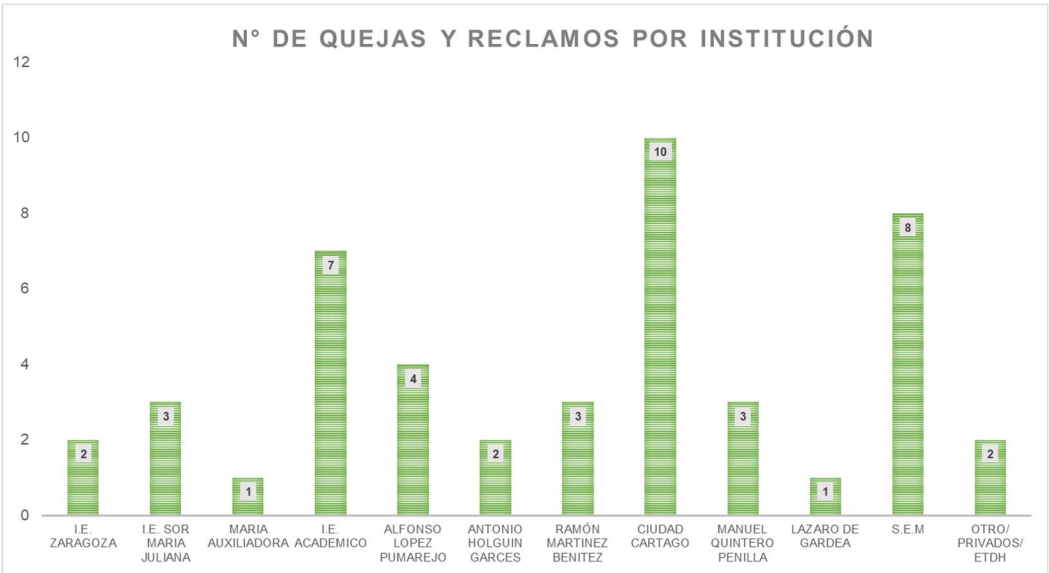
Para el mes de estudio, se observa una disminución en las quejas y reclamos con respecto al mes anterior, también se encontró que las tres (3) están finalizadas.

- 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 una (1) relacionada 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 cuarenta y seis (46), las cuales se detallan por Institución en la siguiente grafica.

QUEJAS Y RECLAMOS	I.E. ZARAGOZA	I.E. SOR MARIA JULIANA	MARIA AUXILIADORA	I.E. ACADEMICO	ALFONSO LOPEZ PUMAREJO	ANTONIO HOLGUIN GARCES	RAMÓN MARTINEZ BENITEZ	CIUDAD CARTAGO	MANUEL QUINTERO PENILLA	LAZARO DE GARDEA	S.E.M	OTRO/ PRIVADOS/ ETDH
Acoso escolar y bullying		1		1								
Contra administrativos	1					1		1	1		2	
Cobros injustificados												
Convivencia entre estudiantes y docentes												
Negación de cupo/derecho a la educación						1		1	1			
Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano												
Necesidades especiales								1			1	1
Alimentación Escolar PAE	1	1										
Quejas contra Docentes y Directivos Docentes		1		6	2		3	5	1			1
Riesgos infraestructura/accidentalidad					2							
Trámites											1	
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	
Contaminación			1									
Denuncias										1		
TOTAL	2	3	1	7	4	2	3	10	3	1	8	2



6. REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIO

- Requerimientos radicados por funcionario y oportunidad de respuesta

Nº	FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)	OBSERVACIONES
1	ABIMAEI MARIN MEJIA	5	5	100%	
2	ANGELICA PIEDRA BETANCOURT	3	3	100%	
3	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	7	7	100%	
4	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	40	39	98%	Asunto: Remisión sentencia Tribunal Administrativo del Valle según CAR2023ER004015 - Finalizado 1 día despues del vencimiento.
5	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	1	1	100%	
6	BLANCA LIBIA PARRA	9	9	100%	
7	CAROLINA BETANCOURT CORTES	3	3	100%	
8	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	22	22	100%	
9	CRISTIAN MAURICIO CARTAGENA RENTERIA	31	30	97%	Asunto: Aviso incumplimiento empresa parcial según CAR2023ER003995 - Finalizado 5 días despues del vencimiento.
10	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	11	11	100%	
11	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	6	6	100%	
12	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	7	7	100%	
13	EVARISTO MORALES CABRERA	11	11	100%	
14	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	1	1	100%	
15	GLORIA ELSY TORO DUQUE	4	4	100%	
16	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	6	6	100%	
17	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	7	7	100%	
18	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	68	68	100%	
19	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARÍN	13	13	100%	
20	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	14	14	100%	
21	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	51	51	100%	
22	JUAN MANUEL ALZATE TRUJILLO	4	4	100%	
23	JUAN MIGUEL AREVALO VILLAQUIRAN	55	55	100%	
24	JULIAN ALBERTO GALLEG0 DIAZ	13	13	100%	
25	LEONARDO LONDOÑO DUQUE	22	22	100%	
26	LINA MARIA GIRALDO OSPINA	2	2	100%	
27	LIZETH JOHANNA SUAREZ MORENO	1	1	100%	
28	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	28	28	100%	
29	LUZ STELLA LÓPEZ	10	10	100%	
30	MARCELA VARGAS GÓMEZ	10	10	100%	
31	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	9	9	100%	
32	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	4	4	100%	
33	MIGUEL ANGEL GONZALEZ PORRAS	1	1	100%	
34	MIRYAM RUIZ HURTADO	7	7	100%	
35	PABLO CESAR TORO DUQUE	51	51	100%	
36	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	2	2	100%	
37	SANTIAGO NARANJO RENDÓN	75	75	100%	
38	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	8	8	100%	
39	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	7	7	100%	
40	VALERIA POSADA ORREGO	5	5	100%	
41	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	49	49	100%	
42	YOLANDA JAIMES MOJICA	4	4	100%	
TOTALES		687	685	99,71%	

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

Para el mes de estudio se presentaron dos (2) requerimientos finalizados fuera de tiempo, lo cual incide en el posicionamiento en el Ranking Nacional en cuanto a la oportunidad de respuesta.

- a. **Remisión sentencia Tribunal Administrativo del Valle según CAR2023ER004015** - Finalizado 1 día después del vencimiento. La funcionaria asignada, argumentó ineficiencia en el servicio de internet, por lo que requerimiento fue finalizado extemporáneamente. Así mismo indica que a este solo se le debía acusar recibido por lo que no hay implicaciones legales previsibles.
- b. **Aviso incumplimiento empresa parcial según CAR2023ER003995** - Finalizado 5 días después del vencimiento. El funcionario asignado, adujo dificultades de elaboración de la correspondencia de salida, ya que debía anexar un cuadro que la plataforma deformaba al momento de visualizarlo en PDF, por lo que fue devuelto por el usuario aprobador quedando en tramite sin finalizar durante 5 días posteriores a su vencimiento.

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

Durante el mes de junio, se recibieron un total de quince (15) requerimientos correspondientes a quejas, reclamos y tutelas, encontrandose todos ellos 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 finalizadas durante el mes de junio. En esta evaluación se identificó que el 100% cumple con los requisitos establecidos el la Ley 1755 de 2015 art. 13, en cuanto a los criterios de calidad establecidos en la normatividad. Sin embargo se evidencia una novedad que se relata en la **Nota(\*1)**.

Nº	RADICADO REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	ASUNTO REQUERIMIENTO	FUNCIONARIO ASIGNADO	RADICADO SALIDA	ASUNTO SALIDA	CALIDAD DE LA RESPUESTA CUMPLE SI/NO
65	CAR2023ER003790	RESPUESTAS A SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Queja sobre la manipulación del PAE	ANGELICA PIEDRA BETANCOURT	SIN RADICADO	Respuesta PQR por situación presentada con manipuladora de alimentos.	SI (*1)
67	CAR2023ER003860	HURTOS A INSTITUCIONES EDUCATIVAS	DISPOSICIÓN DENUNCIA POR HURTO	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	CAR2023EE006153	COPIA DE DEMANDA	SI
68	CAR2023ER003974	TUTELAS - 1 DÍA	REMISION TRASLADO DE LA DEMANDA, ANEXOS, Y AUTO ADMISORIO	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE005749	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, RAD. 2 0 2 3 0 2 5 0 0	SI
69	CAR2023ER004154	TUTELAS - 2 DÍAS	AVOCA-ACCIÓN DE TUTELA- 761474003002202300281	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE006052	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, RADICADO: 2023 00281 00	SI
70	CAR2023ER004659	TUTELAS - 1 DÍA	Notificación Auto Admisión Tutela 2023-00153	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE006346	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, 2023-00153-00	SI
71	CAR2023ER004689	TUTELAS - 2 DÍAS	SE ADMITE ACCIÓN DE TUTELA 2023-00154-00	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE006385	CONTESTACION ACCION DE TUTELA 2023-00154-00	SI
72	CAR2023ER004691	TUTELAS - 2 DÍAS	2023-00138 Admite Tutela	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE006394	Información acumulación 2023 - 00138	SI
73	CAR2023ER004711	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICACION AUTO No 667 RAD 2023-00181	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE006413	CONTESTACION ACCION DE TUTELA 2023-00181-00	SI
74	CAR2023ER004727	TUTELAS - 2 DÍAS	Notificación Auto Admisión Tutela 2023-00155	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE006406	OFICIO DE INFORMACION 2023-00153-00	SI
75	CAR2023ER004777	TUTELAS - 2 DÍAS	Notificación Auto Admite y Acumula 2023-00153 Y Otros	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE006438	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, 2023-00153-00 Y OTROS	SI
76	CAR2023ER004778	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICACIÓN ADMISIÓN ACCIÓN DE TUTELA, RADICADO No. 2023-00359-00	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE006435	CONTESTACION ACCION DE TUTELA 2023-00359-00	SI
77	CAR2023ER004783	TUTELAS - 3 DÍAS	Oficio 621 - Admisión de tutela 2023-00356 - Rafael Torres Torres Vs Secretaria de Educación Municipal	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE006464	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, 2023-00356-00	SI
78	CAR2023ER004807	TUTELAS - 3 DÍAS	Oficio 634 - Admisión de tutela 2023-00360 - Secretaria de Educación Municipal Cartago Vs Olmedo de Jesús Martínez Agudelo	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE006527	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, 2023-00360-00	SI
79	CAR2023ER004811	TUTELAS - 2 DÍAS	AVOCA-ACCIÓN DE TUTELA- 761474003002202300315	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE006442	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, 2023 00315 00	SI
80	CAR2023ER004228	RECLAMOS DE TRÁMITES DE SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN	RECLAMACION ADMINISTRATIVA.	JUAN MIGUEL AREVALO VILLAQUIRAN	CAR2023EE006328	RESPUESTA DERECHO DE PETICION	SI
81	CAR2023ER004324	QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS	QUEJA POR MALTRATO DE NIÑO	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2023EE006219	RESPUESTA CAR2023ER004324. QUEJA POR MALTRATO FISICO A MI HIJO.	SI
82	CAR2023ER004718	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Derecho de petición inconformidad con entrega de notas	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARIN	CAR2023EE006392	Informe Remisión por competencia Derecho de Petición Rad CAR2023ER004718 (artículo 21 de la ley 1437 de 2011)	SI

**Nota(\*1): Respuesta PQR por situación presentada con manipuladora de alimentos.**

La contratista Angélica Piedra proyectó comunicación externa con CAR2023EE005386, donde pone en conocimiento al operador del PAE - FUNDACIÓN PRO DESARROLLO COMUNITARIO ACCIÓN POR COLOMBIA la queja interpuesta por una ciudadana (madre de familia). No obstante la contratista no aportó la respuesta a la ciudadana vía SAC, sino a través de correo electronico, el cual se anexa a este informe. Se puso en conocimiento desde la Unidad de Atención al Ciudadano a la contratista la necesidad de dar tramite a las PQRSD a través del Sistema de Atención al Ciudadano SACv2 y nunca finalizarlo por comentario, así el ciudadano conozca la respuesta por otro medio de comunicación.

**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).



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [15]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN 1

- **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:** Durante el mes de estudio, el día 21, se presentó intermitencia significativa en el servicio de la plataforma SACv2, que duró aproximadamente 30 minutos, lo que implicó modificar el proceso de radicación automatizada de requerimientos, generando 1 radicado manual, el cuales fue digitalizado y puestos en gestión una vez superada la contingencia.

#### 8. PUBLICACIÓN DE RESPUESTAS A PQRSD ANÓNIMAS

Para el mes de periodo de referencia no se presentaron requerimientos anónimos.

#### 9. 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.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [16]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN 1

- 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.
- Cada jefe de oficina debe monitorear los radicados que se encuentran vencidos en su área, 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)




## Comprobante de envío respuesta

Angélica Piedra <angelicapiedra1@gmail.com>

Vie 23/06/2023 11:20

Para: Erica Viviana Vanegas Monroy <evanegas@semcartago.gov.co>

 2 archivos adjuntos (399 KB)

Comprobante envío de respuesta a la PQR radicado CAR2023ER003790.pdf; Requerimiento No.15 Solicitud cambio de manipuladora.pdf;

Cordial saludo,

Por medio del presente adjunto respuesta enviada a la señora LEIDY PENILLA, madre de familia de la sede educativa Rigoberto Orozco y así mismo, el requerimiento enviado al Operador.

Cualquier inquietud que tenga, con gusto será atendida.

Atentamente,

**Angélica Piedra Betancourt.**



PAE Municipio Cartago &lt;paecartago@gmail.com&gt;

---

**Respuesta PQR por situación presentada con manipuladora de alimentos.**

1 mensaje

---

**PAE Municipio Cartago** <paecartago@gmail.com>

6 de junio de 2023, 14:30

Para: Leidy Penilla &lt;bileidyhernandes@gmail.com&gt;

Cordial saludo

El día 29 de mayo de 2023, se radicó a través de la plataforma SAC una queja con relación a las prácticas de higiene realizadas de forma indebida por una de la manipuladora de alimentos de la Sede Educativa Rigoberto Orozco, por lo tanto, al enterarse de dicha situación, la coordinadora del equipo de apoyo a la supervisión del Programa de Alimentación Escolar, se comunicó de forma inmediata con el operador para reportar lo sucedido y así mismo, el día 30 de mayo se requirió al mismo, manifestando la queja impetrada por la madre de familia y se solicitó se tomaran las medidas necesarias para realizar el cambio inmediato de la manipuladora de alimentos en el comedor escolar.

El día 05/06/2023 el Operador nos informa que la señora que prestaba los servicios como manipuladora, renunció.

Igualmente, el requerimiento realizado se adjuntará al presente.

Espero haber podido atender su queja de manera pertinente y con la inmediatez necesaria a tan preocupante situación.

--

**Angélica Piedra Betancourt****Jurídica - PAE Cartago****Requerimiento No.15 Solicitud cambio de manipuladora****De la Sede Educativa Rigoberto Orozco.pdf**

2135K

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [1]
		CÓDIGO: MAGD-AD-130.2-F36
	<b>MEMORANDO</b>	VERSION: 1

Cartago, 30 de mayo de 2023



CAR2023EE005386

Señores

**FUNDACIÓN PRO DESARROLLO COMUNITARIO ACCIÓN POR COLOMBIA**

JUAN FELIPE RAMIREZ CALERO

proyectos@accionporcolombia.com

Jamundí, Valle Del Cauca

Asunto: Requerimiento No. 15. Solicitud cambio de manipuladora de la Sede Educativa Rigoberto Orozco de carácter prioritario.

Cordial saludo,

El día 29 de mayo de 2023, la señora Leidy Pinilla, una preocupada madre de familia cuyo hijo/a asiste a la Sede Educativa Rigoberto Orozco, decidió tomar la iniciativa de presentar formalmente una queja ante la Secretaría de Educación del municipio. En su denuncia, la señora Pinilla expresó su profunda inquietud y compartió detalles alarmantes que afectan directamente a la calidad y seguridad del Programa de Alimentación Escolar.

La señora Pinilla resaltó la presencia de múltiples incidentes relacionados con la manipulación de alimentos llevada a cabo en el comedor escolar. Específicamente, hizo hincapié en el comportamiento poco higiénico de la manipuladora de alimentos asignada a dicha sede. La madre de familia mencionó que ha sido testigo de prácticas antihigiénicas por parte de esta persona durante el proceso de limpieza de las mesas del comedor escolar, así mismo, al momento de preparar los alimentos no sigue la guía de preparación ya establecida.

Esta situación plantea una grave preocupación, ya que las prácticas antihigiénicas pueden poner en riesgo la salud de los beneficiarios, quienes confían en la calidad e inocuidad de los alimentos proporcionados por el programa. Como responsable del bienestar de los beneficiarios, es imperativo abordar dicha cuestión de manera inmediata y tomar medidas correctivas para garantizar un entorno seguro y saludable.

Por lo tanto, le solicito que tome las medidas necesarias para **realizar un cambio inmediato de la manipuladora de alimentos en el comedor escolar**.

Además, sería de gran ayuda implementar medidas adicionales para asegurar que el personal de manipulación de alimentos reciba capacitación periódica sobre prácticas higiénicas adecuadas y se cumpla con los estándares sanitarios establecidos. Esto garantizará que los beneficiarios del Programa de Alimentación Escolar puedan



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [1]
		CÓDIGO: MAGD-AD-130.2-F36
	<b>MEMORANDO</b>	VERSION: 1

disfrutar de comidas saludables y seguras en un ambiente limpio y libre de riesgos.

En conclusión, la ETC Cartago, solicita amablemente y con base a lo aquí expuesto se actúe de forma inmediata frente a tal hecho, y así mismo, se solicita amablemente que al momento de realizar las capacitaciones de higiene y/o limpieza al personal manipulador, extender la invitación al equipo de apoyo a la supervisión del PAE, con el fin de garantizar que dichos procedimiento se realicen en condiciones óptimas de calidad y sanidad en beneficio de la población estudiantil.

Atentamente,



**MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA**  
Secretaria de Educación Municipal - Cartago  
DESPACHO

Anexos:

Proyectó: ANGELICA PIEDRA BETANCOURT  
Revisó: MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA