

	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 JULIO DE 2023.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Agosto 16 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**” 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

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

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

5. INFORMACIÓN GENERAL

PERIODO: del 1 al 31 de julio 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%	99,81%					
Puesto a Nivel Nacional	17	1	11	3	1	11	4					

• RESUMEN DE RADICACIÓN MES

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

Total de Requerimientos	787
Abierto	0
Finalizado	734
Asignado	44
En trámite	9
Anulado	0

- **Legalizaciones:** A partir del 1 de julio se inicia la recepción de las refrendaciones, exclusivamente en el 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.

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

Total de Legalizaciones	145
Abierto	0
Finalizado	127
Asignado	18
En trámite	0
Anulado	0

Del 1 al 31 de julio se recibieron 145 (ciento cuarenta y cinco) solicitudes, de las cuales 127 (ciento veintisiete) fueron finalizadas y 18 (dieciocho) 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	932	19	49	942	50
Agosto					
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
TOTAL	5.836	141	290	6.611	328

• 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	740	19	39	834	44
2023	932	19	49	942	50

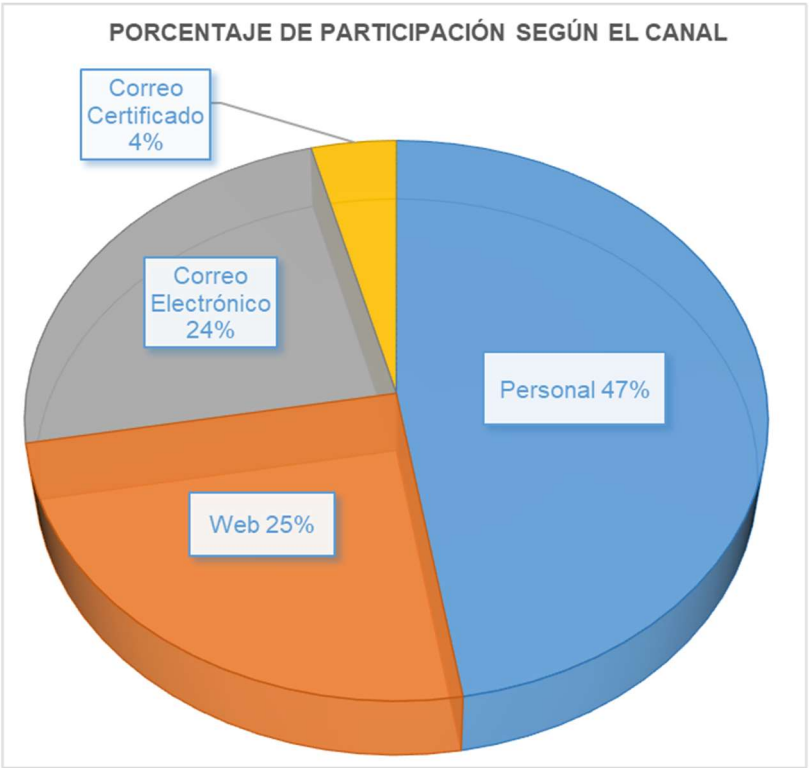
GRÁFICO COMPARATIVO



Se evidencia que, entre los meses de comparación, para el año de 2023, se presentó un incremento en el número de requerimientos radicados por los diferentes canales y en los usuarios atendidos, en comparación con el año anterior. La variación de usuarios atendidos por la Unidad de Atención al Ciudadano se explica, porque hubo gran afluencia de personal docente 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	373	47,4%
Web	195	24,8%
Correo Electrónico	187	23,8%
Correo Certificado	32	4,1%
Telefónico	0	0,0%
Total	787	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 25%, CORREO ELECTRÓNICO con un 24% y CORREO CERTIFICADO con un 4%.

• 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%	99,81%					

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)

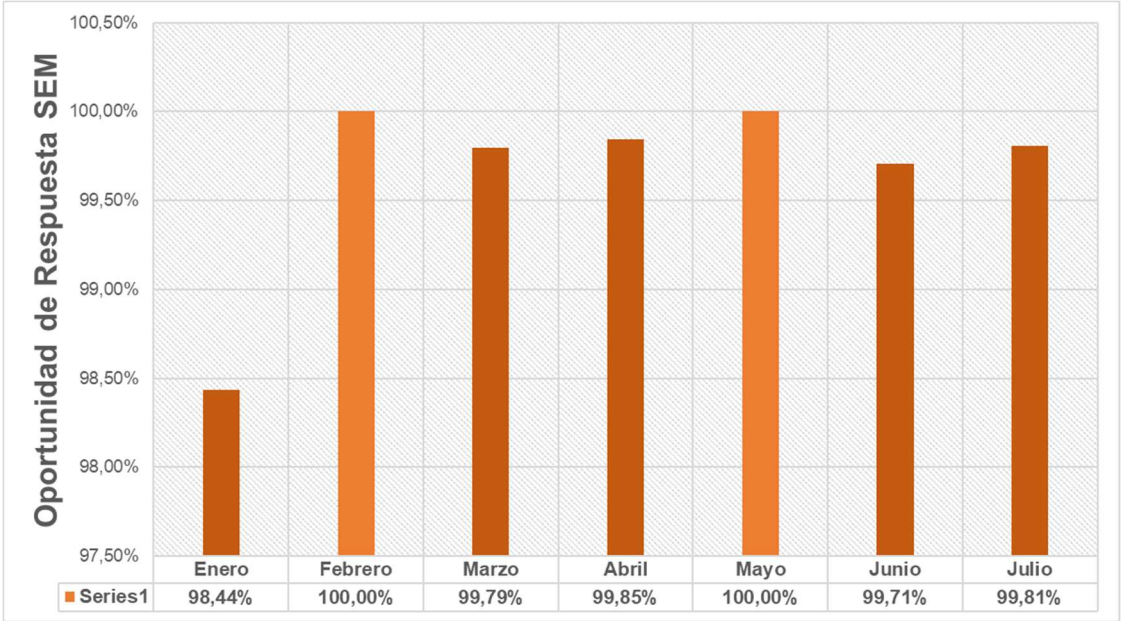
Total de requerimientos radicados

X 100

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

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

Oportunidad de Respuesta	
Total Requerimientos	1.044
Total Finalizados a tiempo	1.042
Requerimientos vencidos	2
% Oportunidad de Respuesta	99,81%



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

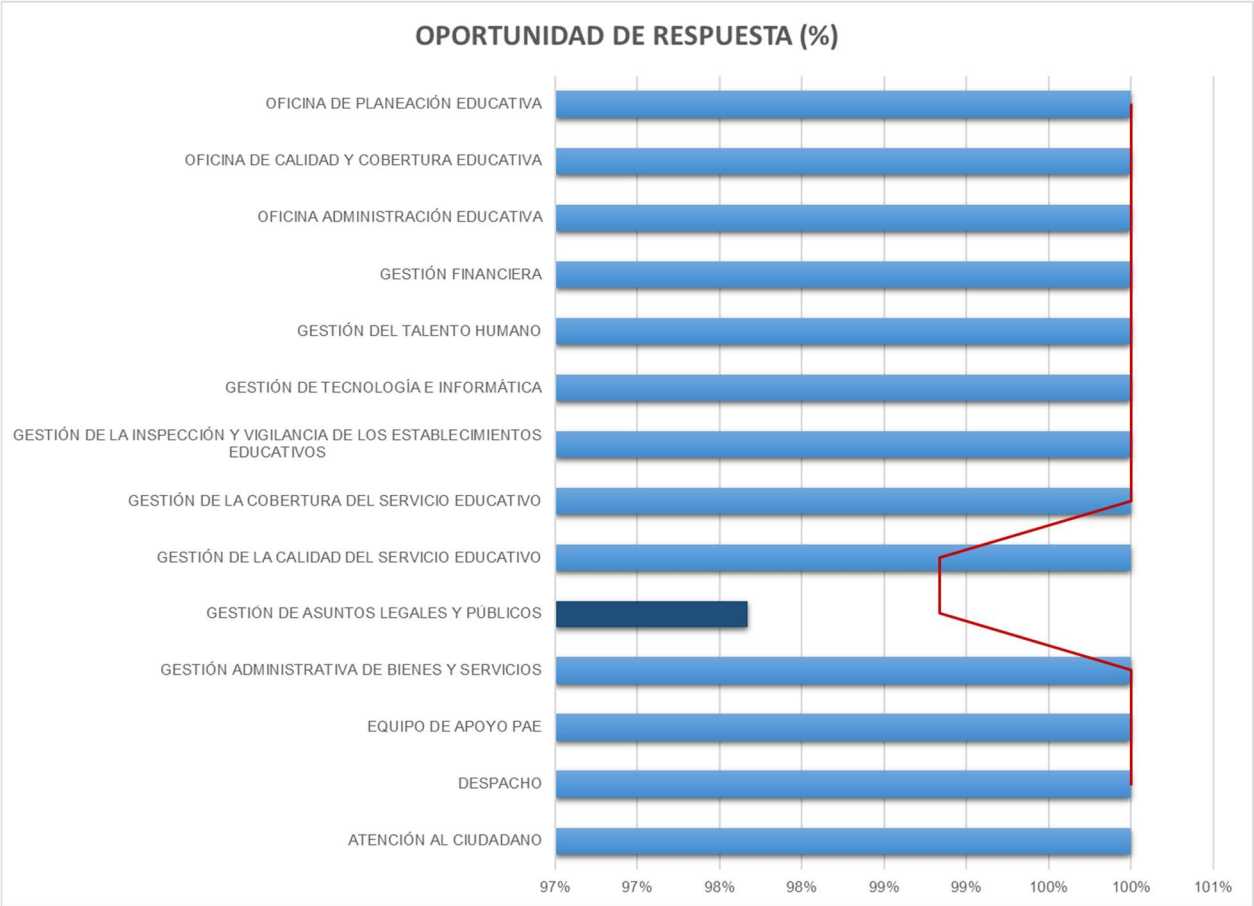
Genera que la organización incurra en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [9]
		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.

Nº	DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	28	28	100%
2	DESPACHO	13	13	100%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	12	12	100%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	3	3	100%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	86	84	98%
6	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	24	24	100%
7	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	44	44	100%
8	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	34	34	100%
9	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	3	3	100%
10	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	779	779	100%
11	GESTIÓN FINANCIERA	9	9	100%
12	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	2	2	100%
13	OFICINA DE CALIDAD Y COBERTURA EDUCATIVA	3	3	100%
14	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	4	4	100%
TOTALES		1.044,00	1.042,00	99,81%



• **SEGUIMIENTO POR TIPO DE REQUERIMIENTO**

En revisión del reporte de los requerimientos radicados durante el mes de estudio, se identificaron diez (10) tutelas.

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Radicados	2	7	3	6	6	12	10					

Con respecto al mes inmediatamente anterior, se observa una disminución 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	3					

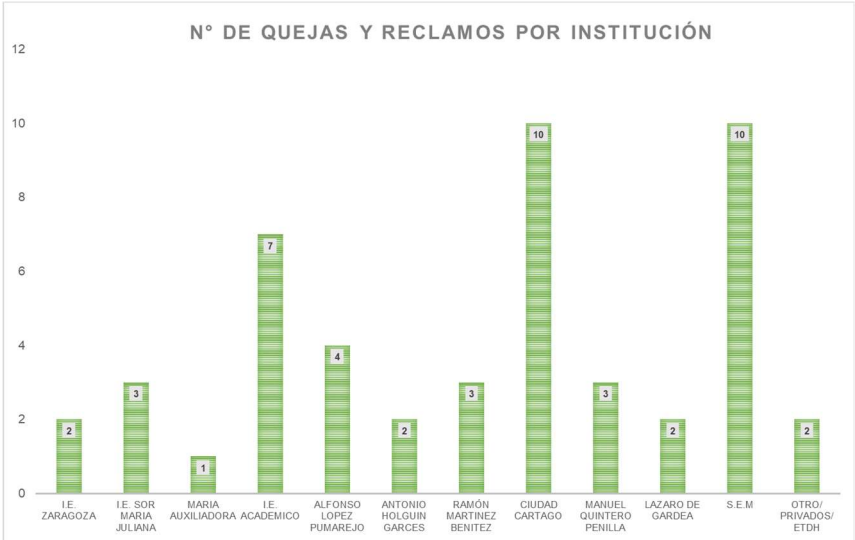
Para el mes de estudio, no se observa variación en las quejas y reclamos con respecto al mes anterior, también se encontró que las tres (3) están finalizadas.

- **Identificación de las quejas y reclamos por Institución Educativa Oficial, Privada, ETDH o SEM.**

Para el mes de estudio se radicaron tres (3) quejas en la Secretaría de Educación discriminadas así: dos (2) relacionadas con tramites de la SEM y una (1) relacionada con inconformidad de una Institución Educativa. Se evidencio que las tres (3) quejas están identificadas, es decir no hubo radicados anónimos.

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	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											2	
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	2	10	2

Se consolidaron las quejas y reclamos, con las computadas en los meses anteriores para una estadística general de cuarenta y nueve (49), las cuales se detallan por Institución en la siguiente grafica.



6. REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIO

- Requerimientos radicados por funcionario y oportunidad de respuesta

N°	FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)	OBSERVACIONES
1	ABIMAEI MARIN MEJIA	4	4	100%	
2	ANGELICA PIEDRA BETANCOURT	1	1	100%	
3	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	3	3	100%	
4	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	17	15	88%	Asunto: Derechos de Petición según CAR2023ER004737 y CAR2023ER004898 - Ambos finalizados 1 día después del vencimiento.
5	BLANCA DOLORES MEJIA CORREA	5	5	100%	
6	BLANCA LIBIA PARRA	2	2	100%	
7	CAROLINA BETANCOURT CORTES	1	1	100%	
8	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	38	38	100%	
9	CRISTIAN MAURICIO CARTAGENA RENTERIA	31	31	100%	
10	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	7	7	100%	
11	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	7	7	100%	
12	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	8	8	100%	
13	EVARISTO MORALES CABRERA	26	26	100%	
14	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	1	1	100%	
15	GLORIA ELSY TORO DUQUE	1	1	100%	
16	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	8	8	100%	
17	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	7	7	100%	
18	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	63	63	100%	
19	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARIN	10	10	100%	
20	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	11	11	100%	
21	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	104	104	100%	
22	JUAN MANUEL ALZATE TRUJILLO	3	3	100%	
23	JUAN MIGUEL AREVALO VILLAQUIRAN	57	57	100%	
24	JULIAN ALBERTO GALLEGO DIAZ	3	3	100%	
25	LEONARDO LONDOÑO DUQUE	9	9	100%	
26	LEYDI VANESSA QUINTERO CARDONA	3	3	100%	
27	LINA MARIA GIRALDO OSPINA	1	1	100%	
28	LIZETH JOHANNA SUAREZ MORENO	6	6	100%	
29	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	10	10	100%	
30	LUZ STELLA LÓPEZ	4	4	100%	
31	MARCELA VARGAS GÓMEZ	8	8	100%	
32	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	12	12	100%	
33	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	5	5	100%	
34	MIGUEL ANGEL GONZALEZ PORRAS	2	2	100%	
35	MIRYAM RUIZ HURTADO	1	1	100%	
36	PABLO CESAR TORO DUQUE	29	29	100%	
37	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	20	20	100%	
38	SANTIAGO NARANJO RENDÓN	19	19	100%	
39	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	5	5	100%	
40	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	2	2	100%	
41	VALERIA POSADA ORREGO	1	1	100%	
42	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	489	489	100%	
TOTALES		1.044	1.042	99,81%	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [13]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	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. **Respuesta a solicitud de información según CAR2023ER004737** - Finalizado 1 día después del vencimiento. La funcionaria argumenta: "Frente a este SAC que paso en rojo, no tiene ninguna implicación de índole judicial, administrativo para la Secretaría de Educación, debido a que se trataba de un tema para la suscrita como presidenta del COPPAST frente a un requerimiento el cual realice al sr. alcalde Municipal. sin embargo la suscrita por múltiples ocupaciones y por la ineficiencia del internet el día de ayer 18 de Julio, no fue posible finalizarlo en la plataforma del SAC"
- b. **Notificación fallo judicial – contestación de demanda según CAR2023ER004898** - Finalizado 1 día después del vencimiento. La funcionaria argumenta: "Lo mismo ocurrió con el CAR2023ER004898 del 04 de Julio de 2023, referente al envió de una contestación de la demanda por parte de la Fiduprevisora a la Secretaria de Educación de Cartago, que era un email informativo, no tiene ninguna implicación de índole judicial, administrativo para la Secretaria de Educación, sin embargo la suscrita por múltiples ocupaciones y por la ineficiencia del internet el día de ayer 18 de Julio, no fue posible finalizarlo en la plataforma del SAC."

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

Durante el mes de julio, se recibieron un total de trece (13) requerimientos correspondientes a quejas, reclamos y tutelas, encontrandose todos ellos en estado finalizado y la respuesta es clara, completa y de fondo.

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

N°	RADICADO REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	ASUNTO REQUERIMIENTO	FUNCIONARIO ASIGNADO	RADICADO SALIDA	ASUNTO SALIDA	CALIDAD DE LA RESPUESTA CUMPLE SI/NO
83	CAR2023ER004897	TUTELAS - 1 DÍA	TUTELA 2023-00146, AUTO ADMISORIO Y OFICIOS ADMISORIOS	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE006542	CONTESTACION ACCION DE TUTELA 2023-00146-00	SI
84	CAR2023ER005017	TUTELAS - 2 DÍAS	AVOCA-ACCION DE TUTELA- 761474003002202300332	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2023EE006733	CONTESTACION ACCION DE TUTELA Rad-2023-332	SI
85	CAR2023ER005074	TUTELAS - 2 DÍAS	2023-00150 Admite Tutela	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE006770	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, RADICADO: 2023-00150	SI
86	CAR2023ER005085	TUTELAS - 2 DÍAS	RADICADO: 2023-00899 NOTIFICO ADMITE TUTELA	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE006771	CONTESTACION ACCION DE TUTELA 2023 00899 00	SI
87	CAR2023ER005126	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICACIÓN ADMISIÓN ACCIÓN DE TUTELA. RADICADO No. 2023-00385-00	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE006803	CONTESTACION ACCION DE TUTELA No. 2023-00385-00	SI
88	CAR2023ER005222	TUTELAS - 1 DÍA	AVOCA- ACCION DE TUTELA- 761474003002202300350	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE006871	CONTESTACION ACCION DE TUTELA No. 2023 00350 00	SI
89	CAR2023ER005257	TUTELAS - 2 DÍAS	Remito tutela para su contestación oportuna al juzgado confirmar recibido	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE006967	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, Rad. 2023-00172	SI
90	CAR2023ER005379	TUTELAS - 1 DÍA	Admisión Auto N°227 Acción De Tutela 76-147-40-09-002-2023-00183-00 DOLLY BOLIVAR RAMIREZ	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE007023	CONTESTACIÓN DE TUTELA INTERLOCUTORIO N°227 RADICADO: 2023-00183	SI
91	CAR2023ER005415	TUTELAS - 1 DÍA	Notificación Auto Apertura Desacato 2022-00059	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE007021	CONTESTACIÓN INCIDENTE DE DESACATO; Respuesta del Auto No.: 95 del 17 de julio de 2023; notificado por medio del oficio del 18 de julio de la actual calenda	SI
92	CAR2023ER005504	TUTELAS - 2 DÍAS	TUTELA 2023-00171; AUTO ADMISORIO Y OFICIOS ADMISORIOS	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE007277	CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA, RAD. 2023-00171-00	SI
93	CAR2023ER005089	RECLAMACIÓN TRÁMITE	VALIDAR APLICACIÓN NOVEDADES DESCUENTO OLIVOS JUNIO 2023	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	CAR2023EE007350	RESPUESTA SOLICITUD DE INFORMACION.	SI
94	CAR2023ER005150	QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS	Queja por desacato	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE007377	Respuesta de derecho de petición CAR2023ER005150 del 11 de julio de 2023	SI
95	CAR2023ER005506	QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS	DERECHO DE PETICIÓN - ARTICULO 23 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA: SOLICITUD DEL SERVICIO EDUCATIVO DEL MENOR DAVID RIVERA REYES.	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE007260	ASUNTO: Contestación de Derecho de Petición 26 de julio de2023, radicado CAR2023ER005506	SI

7. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

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

- **INTERNET:** En mes de estudio no se presentaron intermitencias en el servicio de internet, que implicaran cese de actividades.
- **TELÉFONO:** A la fecha de la elaboración de este informe, se evidencia que la Secretaría de Educación continúa sin servicio telefónico, dicho servicio se encuentra interrumpido desde el mes de agosto de 2021, en varias ocasiones la alta dirección ha solicitado al despacho del alcalde y al área 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, los días 24 y 31, se presentó intermitencia en el servicio de la plataforma SACv2, al no ser por un periodo de

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

tiempo significativo, no hubo modificación en el proceso de radicación automatizada de requerimientos.

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 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.
- 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 PQRSD, para atender así los requerimientos en cuanto a calidad, oportunidad y coherencia.

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

- 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)