

	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 AGOSTO DE 2023.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Septiembre 11 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 radicaciones 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 agosto 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. 9**, 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%	99,87%					
Puesto a Nivel Nacional	17	1	11	3	1	11	4	9					

- RESUMEN DE RADICACIÓN MES**

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

Total de Requerimientos	613
Abierto	0
Finalizado	531
Asignado	77
En trámite	5
Anulado	0

- Legalizaciones:** Durante el mes de agosto de 2023 se recibieron las solicitudes, correspondientes a las refrendaciones, exclusivamente en el módulo 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. Cabe aclarar que estas legalizaciones no inciden en el cálculo de la oportunidad de respuesta, pero al ser un trámite 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	171
Abierto	0
Finalizado	171
Asignado	0
En trámite	0
Anulado	0

Del 1 al 31 de agosto de 2023, se recibieron 171 (ciento setenta y una) solicitudes, las cuales fueron finalizadas en un 100%.

- **RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL**

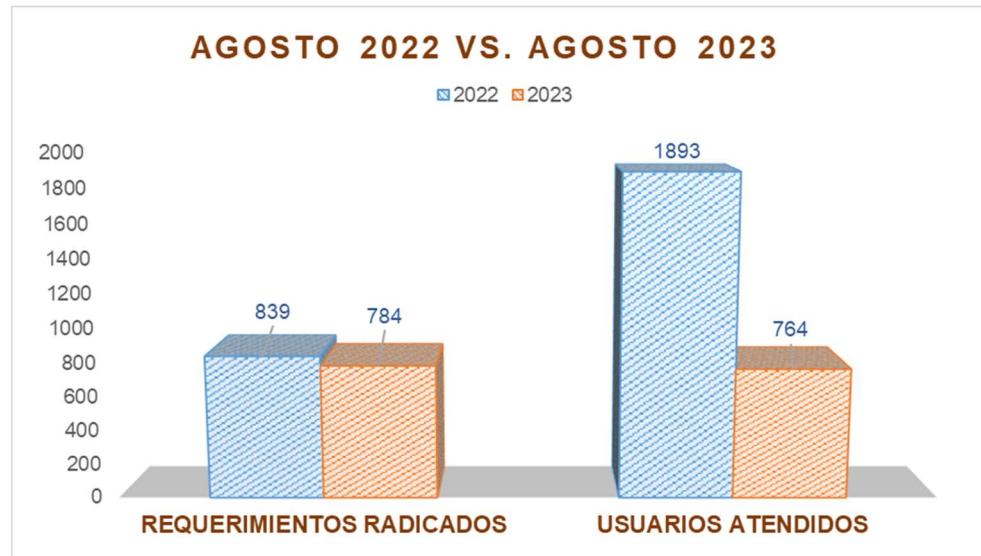
AÑO 2023					
MES	Nº REQUERIMIENTOS RADICADOS	DÍAS HÁBILES	PROMEDIO DE RADICACIÓN	USUARIOS ATENDIDOS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS POR DÍA
Enero	798	21	38	1.038	49
Febrero	820	20	41	1.003	50
Marzo	942	22	43	1.064	48
Abril	588	18	33	660	37
Mayo	717	21	34	783	37
Junio	1.039	20	52	1.121	56
Julio	932	19	49	942	50
Agosto	784	21	37	764	36
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
TOTAL	6.620	162	327	7.375	364

- **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	839	22	38	1893	86
2023	784	21	37	764	36

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

GRÁFICO COMPARATIVO

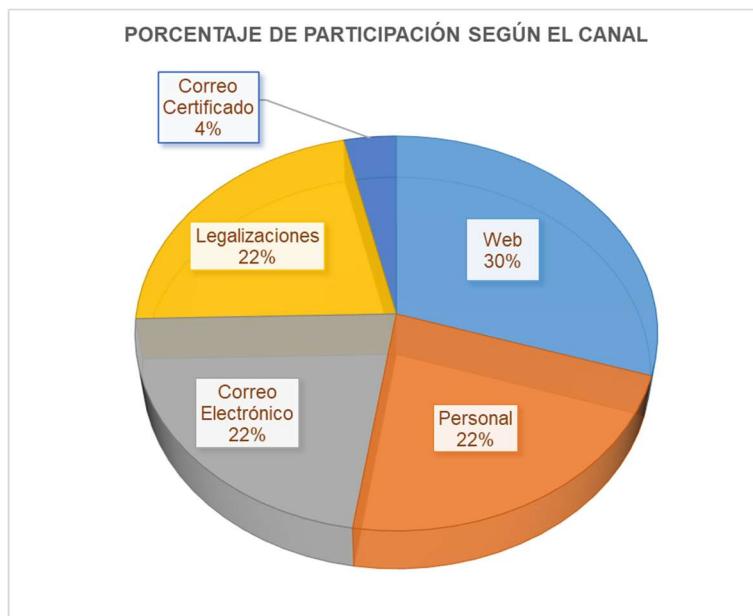


Se evidencia que, entre los meses de comparación, para el año de 2023, se presentó una disminución en el número de requerimientos radicados por los diferentes canales y en los usuarios atendidos, en comparación con el año anterior.

- RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL**

Canal	Número	%
Web	235	29,9%
Personal	176	22,4%
Correo Electrónico	174	22,1%
Legalizaciones	171	21,7%
Correo Certificado	28	3,6%
Telefónico	0	0,0%
Total	784	100%

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



Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio fueron el WEB con un 30% seguido por PERSONAL, CORREO ELECTRÓNICO, MODULO DE LEGALIZACIONES con un 22% y por último 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%	99,87%				

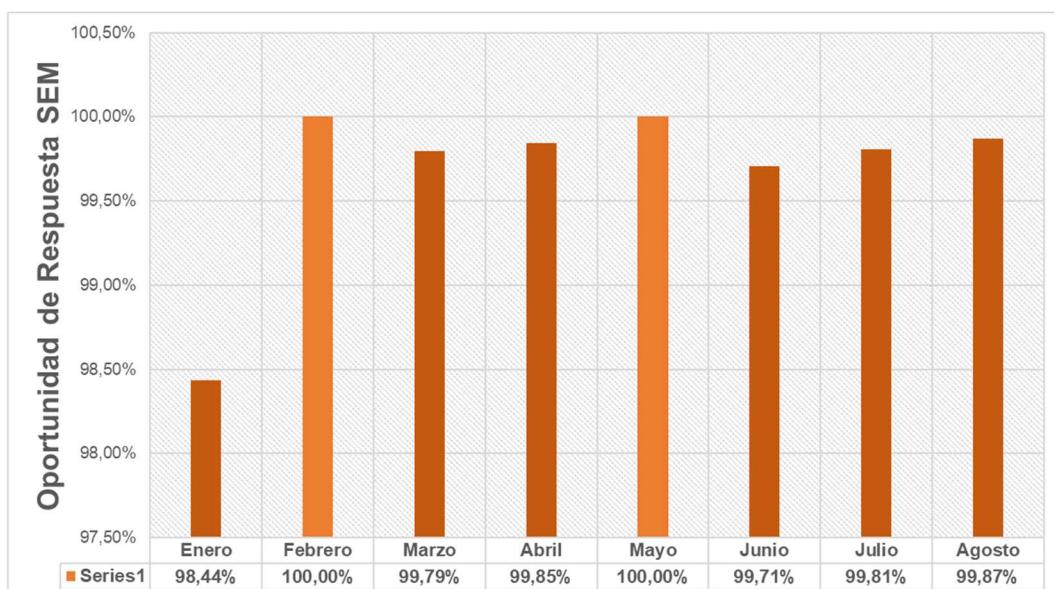
A continuación, se describe la fórmula aplicada por el **MEN** para arrojar los resultados del indicador del área de Atención al Ciudadano.

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

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

	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	
Total Requerimientos	763
Total Finalizados a tiempo	762
Requerimientos vencidos	1
% Oportunidad de Respuesta	99,87%



Para tener en cuenta:

El no cumplimiento de los requisitos:

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

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

• OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA MES DE ESTUDIO.

Estos resultados se obtienen del total de requerimientos que debían responder los funcionarios de la Secretaría de Educación en el mes de estudio, es decir que tengan fecha de vencimiento durante el periodo correspondiente al inicio del mes y finalización de este, incluidos aquellos que venían asignados y en trámite de los meses anteriores.

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

Nº	DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	29	29	100,00%
2	DESPACHO	25	25	100,00%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	15	15	100,00%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	9	9	100,00%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	86	86	100,00%
6	GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	2	2	100,00%
7	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	15	14	93,33%
8	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	46	46	100,00%
9	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	19	19	100,00%
10	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	2	2	100,00%
11	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	7	7	100,00%
12	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	478	478	100,00%
13	GESTIÓN ESTRÁTÉGICA DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	2	100,00%
14	GESTIÓN FINANCIERA	26	26	100,00%
15	OFICINA ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	1	1	100,00%
16	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	1	1	100,00%
TOTALES		763,00	762,00	99,87%

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



- 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	6	6	12	10	3				

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	8				

Para el mes de estudio, se observa un incremento en el número de quejas y reclamos con respecto al mes anterior, también se encontró que las ocho (8) están finalizadas.

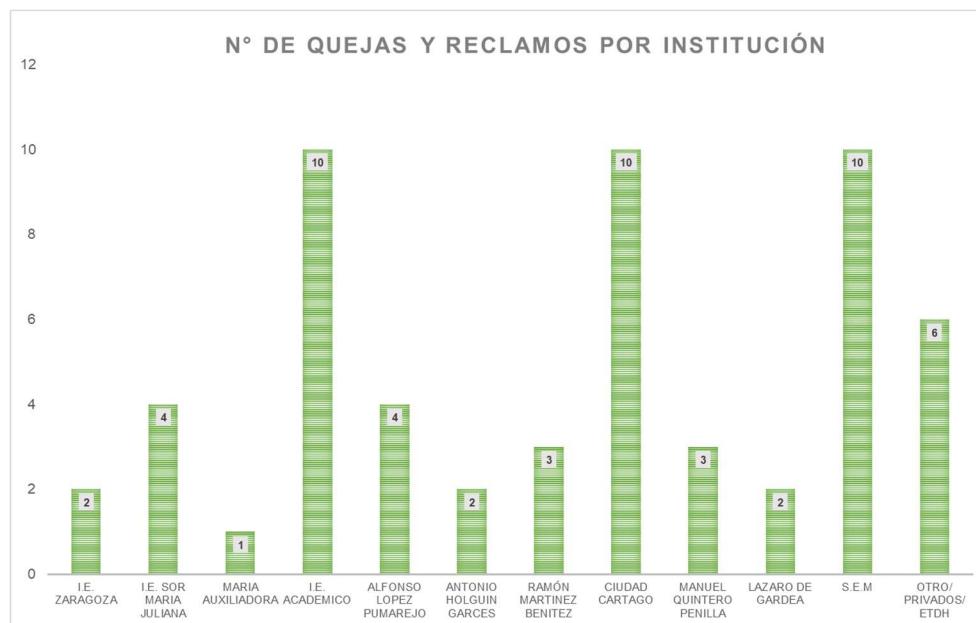
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [11]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

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

Para el mes de estudio se radicaron ocho (8) quejas en la Secretaría de Educación discriminadas así: cuatro (4) relacionadas con trámites Bancarios y cuatro (4) relacionada con Quejas contra Docentes de Instituciones Educativas. Se evidencio que las ocho (8) 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 cincuenta y siete (57), las cuales se detallan por Entidad 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	RAMON 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		2		9	2		3	5	1			1
Riesgos Infraestructura/accidentalidad					2							
Trámites											2	4
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	4	1	10	4	2	3	10	3	2	10	6



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

6. REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIO

- **Requerimientos radicados por funcionario y oportunidad de respuesta**

Nº	FUNCIONARIO ASIGNADO	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)	OBSERVACIONES
1	ABIMAEI MARIN MEJIA	4	4	100,00%	
2	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	9	9	100,00%	
3	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	23	23	100,00%	
4	BLANCA LIBIA PARRA	1	1	100,00%	
5	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	18	18	100,00%	
6	CRISTIAN MAURICIO CARTAGENA RENTERIA	20	20	100,00%	
7	DIANA MARCELA CASTILLO MONCADA	6	6	100,00%	
8	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	5	5	100,00%	
9	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	9	9	100,00%	
10	EVARISTO MORALES CABRERA	21	21	100,00%	
11	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	3	3	100,00%	
12	GLORIA MARTINA JARAMILLO GARCIA	1	1	100,00%	
13	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	26	26	100,00%	
14	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	13	13	100,00%	
15	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	62	62	100,00%	
16	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARIN	8	8	100,00%	
17	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	18	18	100,00%	
18	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	85	85	100,00%	
19	JUAN MANUEL ALZATE TRUJILLO	7	7	100,00%	
20	JUAN MIGUEL AREVALO VILLAQUIRAN	97	97	100,00%	
21	JULIAN ALBERTO GALLEGO DIAZ	12	12	100,00%	
22	LEONARDO LONDOÑO DUQUE	10	10	100,00%	
23	LINA MARIA GIRALDO OSPINA	2	2	100,00%	
24	LIZETH JOHANNA SUAREZ MORENO	1	1	100,00%	
25	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	1	1	100,00%	
26	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	7	6	85,71%	Asunto: Requerimiento DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO según CAR2023ER006059 finalizado 1 día despues del vencimiento.
27	MARCELA VARGAS GÓMEZ	16	16	100,00%	
28	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	4	4	100,00%	
29	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	9	9	100,00%	
30	MIGUEL ANGEL GONZALEZ PORRAS	1	1	100,00%	
31	MIRYAM RUIZ HURTADO	1	1	100,00%	
32	PABLO CESAR TORO DUQUE	34	34	100,00%	
33	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	20	20	100,00%	
34	SANTIAGO NARANJO RENDÓN	6	6	100,00%	
35	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	5	5	100,00%	
36	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	4	4	100,00%	
37	VALERIA POSADA ORREGO	2	2	100,00%	
38	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	190	190	100,00%	
39	YOLANDA JAIMES MOJICA	2	2	100,00%	
TOTALES		763	762	99,87%	

	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 evidencia un (1) requerimiento finalizado fuera de tiempo, lo cual incide en el posicionamiento en el Ranking Nacional en cuanto a la oportunidad de respuesta.

- Solicitud de información según CAR2023ER006059** - Finalizado 1 día después del vencimiento.

SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Durante el mes de agosto, se recibieron un total de once (11) requerimientos correspondientes a quejas, reclamos y tutelas, encontrándose todos ellos en estado finalizado y la respuesta es clara, completa y de fondo.

Nº	RADICADO REQUERIMIENTO	EJE TEMATICO	ASUNTO REQUERIMIENTO	FUNCIONARIO ASIGNADO	RADICADO SALIDA	ASUNTO SALIDA	CALIDAD DE LA RESPUESTA CUMPLE SI/NO
96	CAR2023ER005803	TUTELAS - 2 DÍAS	2023-00178 Admite Tutela	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE007680	CONTESTACIÓN DE TUTELA INTERLOCUTORIO N°227 R	SI
97	CAR2023ER005872	TUTELAS - 2 DÍAS	NOTIFICACION ADMISION TUTELA Rad.2023-00208-00 - MARIA CARMELINA AGUDELO OBANDO	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2023EE007922	CONTESTACIÓN DE TUTELA RAD.2023-208	SI
98	CAR2023ER005902	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICACION ADMISION TUTELA Rad.2023-00207-00 - CRISTHIAN ANDRES ESCOBAR MAYA	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	CAR2023EE007878	CONTESTACION ACCION DE TUTELA 2023-207	SI
99	CAR2023ER005953	QUEJAS CONTRA DOCENTES	CASO DEL DOCENTE DIEGO CASTAÑO SEPULVEDA	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2023EE008230	RESPUESTA CAR2023ER005953. PROCESO DE INSCRIPCION DE PRUEBAS DEL SABER 11-2023. INSTITUCION EDUCATIVA ACADEMICO.	SI
100	CAR2023ER006008	GESTIÓN DE INFORMACIÓN	MAL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD BANCARIA BBVA	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2023EE008057	RESPUESTA CAR2023ER006008. MAL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD BANCARIA BBVA	SI
101	CAR2023ER006009	GESTIÓN DE INFORMACIÓN	MAL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD BANCARIA BBVA	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2023EE008059	RESPUESTA CAR2023ER006009. MAL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD BANCARIA BBVA	SI
102	CAR2023ER006010	GESTIÓN DE INFORMACIÓN	MAL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD BANCARIA BBVA	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2023EE008060	RESPUESTA CAR2023ER006010. MAL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD BANCARIA BBVA.	SI
103	CAR2023ER006011	GESTIÓN DE INFORMACIÓN	MAL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD BANCARIA BBVA	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2023EE008061	RESPUESTA CAR2023ER006011. MAL SERVICIO PRESTADO POR LA ENTIDAD BANCARIA BBVA	SI
104	CAR2023ER006027	QUEJAS CONTRA DOCENTES	Inconsistencias con PRUEBAS ICFES - Carlos Ochoa Ramos	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2023EE008229	RESPUESTA CAR2023ER006027. DERECHO DE PETICION. QUEJA ASUNTO PRUEBAS ICFES INSTITUCION EDUCATIVA ACADEMICO.	SI
105	CAR2023ER006028	QUEJAS CONTRA DOCENTES	Inconsistencias con PRUEBAS ICFES - Isabela Grajales Suaza	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2023EE008232	RESPUESTA CAR2023ER006028. QUEJA ENVIADA POR CORREO ELECTRONICO. ASUNTO PRUEBAS ICFES INSTITUCION EDUCATIVA ACADEMICO.	SI
106	CAR2023ER006235	QUEJAS CONTRA DOCENTES	MALA ATENCIÓN POR PARTE DEL COORDINADOR DE LA SEDE RODRIGO OROZCO DE LA IE SOR MARIA JULIANA	EVARISTO MORALES CABRERA	CAR2023EE008508	RESPUESTA CAR2023ER006235 REMISION POR COMPETENCIA SADE N°. 20233360870.	SI

7. SEGUIMIENTO A PROVEEDORES.

Ánalisis 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).

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [14] CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	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, completando tres 3 años sin brindar acceso a este canal a la ciudadanía. 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, los días 1, 4, 28 y 29, se presentó intermitencia en el servicio de la plataforma SACv2, al no ser por un periodo de tiempo significativo, solo se generaron dos (2) radicados manuales, modificando temporalmente el proceso de radicación automatizada de requerimientos, una vez reestablecido el servicio, se procedió al registro en la plataforma SACv2 .

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 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.

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