

	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 SEPTIEMBRE DE 2023.

Elaborado por:

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

Fecha de Elaboración:

Octubre 9 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 30 de septiembre 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. 6**, 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%	99,88%			
Puesto a Nivel Nacional	17	1	11	3	1	11	4	9	6			

• RESUMEN DE RADICACIÓN MES

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

Total de Requerimientos	620
Abierto	0
Finalizado	469
Asignado	138
En trámite	13
Anulado	0

- **Legalizaciones:** Durante el mes de septiembre 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. A partir del mes de septiembre estas legalizaciones inciden en el cálculo de la oportunidad de respuesta, por lo que, 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	155
Abierto	0
Finalizado	94
Asignado	2
En trámite	11
Rechazado	48

Del 1 al 30 de septiembre de 2023, se recibieron 155 (ciento cincuenta y cinco) solicitudes, las cuales el 61% fueron finalizadas, 31% rechazadas, 7% se encontraban en trámite y 1% quedaron en estado asignado.

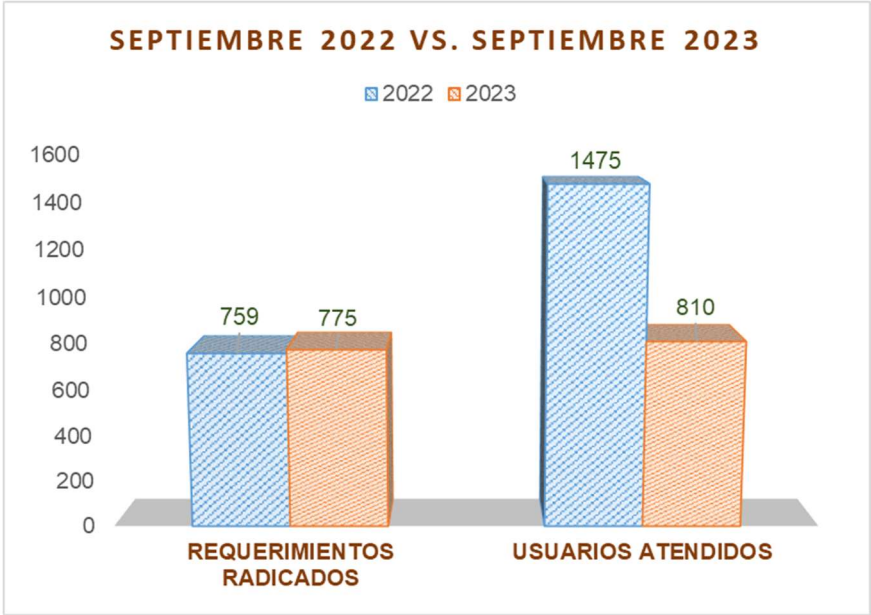
• RESUMEN DE RADICACIÓN ANUAL

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	784	21	37	764	36
Septiembre	775	21	37	810	39
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
TOTAL	7.395	183	364	8.185	402

• 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	759	22	35	1475	67
2023	775	21	37	810	39

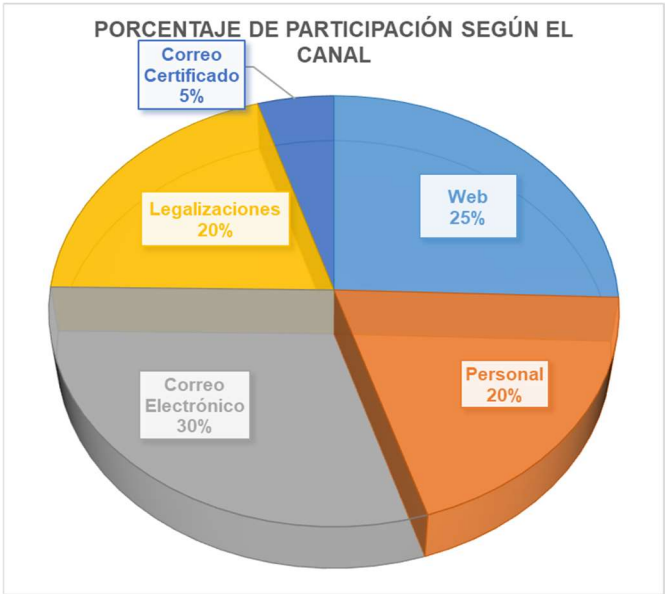
GRÁFICO COMPARATIVO



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

RESUMEN DE REQUERIMIENTOS POR CANAL

Canal	Número	%
Web	198	25,5%
Personal	152	19,6%
Correo Electrónico	233	30,1%
Legalizaciones	155	20,0%
Correo Certificado	37	4,8%
Telefónico	0	0,0%
Total	775	100%



Se evidencia que los canales más utilizados por los usuarios, durante el mes de estudio, fueron el CORREO ELECTRÓNICO con un 30%, seguido por WEB con 25%, PERSONAL y MODULO DE LEGALIZACIONES ambos con un 20% y por último CORREO CERTIFICADO con un 5%.

• 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%	99,88%			

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 trámite) - (requerimientos vencidos)

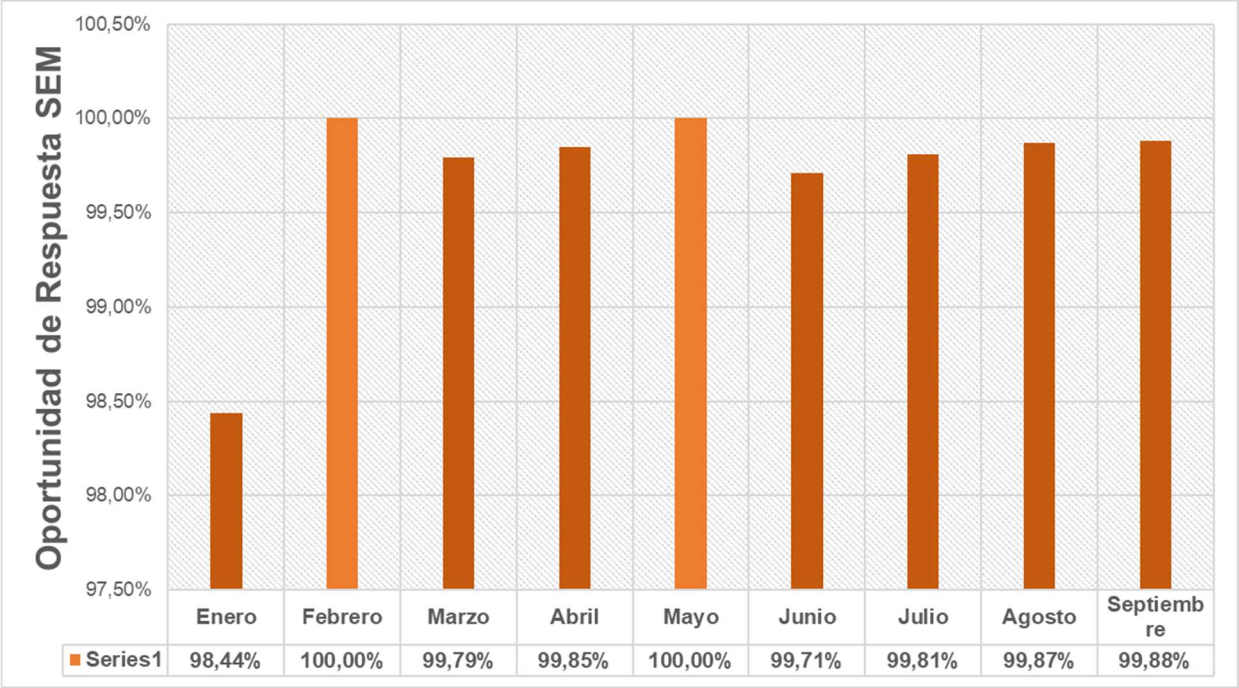
Total de requerimientos radicados

X 100

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

	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	837
Total Finalizados a tiempo	836
Requerimientos vencidos	1
% Oportunidad de Respuesta	99,88%



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

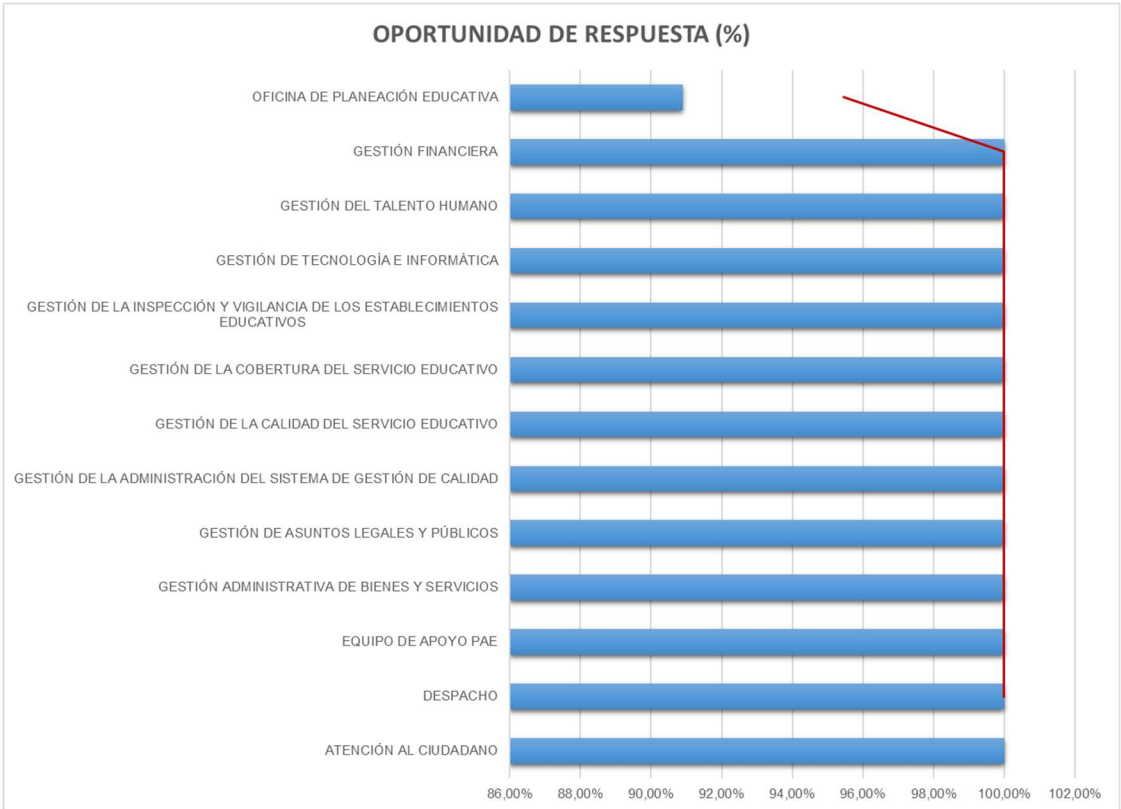
Genera que la organización incurra en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

	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 trámite de los meses anteriores.

N°	DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS	FINALIZADOS A TIEMPO	OPORTUNIDAD RESPUESTA (%)
1	ATENCIÓN AL CIUDADANO	25	25	100,00%
2	DESPACHO	17	17	100,00%
3	EQUIPO DE APOYO PAE	15	15	100,00%
4	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS	6	6	100,00%
5	GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS	81	81	100,00%
6	GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	1	1	100,00%
7	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	25	25	100,00%
8	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	75	75	100,00%
9	GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	221	221	100,00%
10	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	10	10	100,00%
11	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	344	344	100,00%
12	GESTIÓN FINANCIERA	6	6	100,00%
13	OFICINA DE PLANEACIÓN EDUCATIVA	11	10	90,91%
TOTALES		837,00	836,00	99,88%



• **SEGUIMIENTO POR TIPO DE REQUERIMIENTO**

En revisión del reporte de los requerimientos radicados durante el mes de estudio, se identificaron cuatro (4) tutelas.

Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Radicados	2	7	3	6	6	12	10	3	4			

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	3	8	5			

Para el mes de estudio, se observa un descenso en el número de quejas y reclamos con respecto al mes anterior, también se encontró que las cinco (5) están finalizadas.

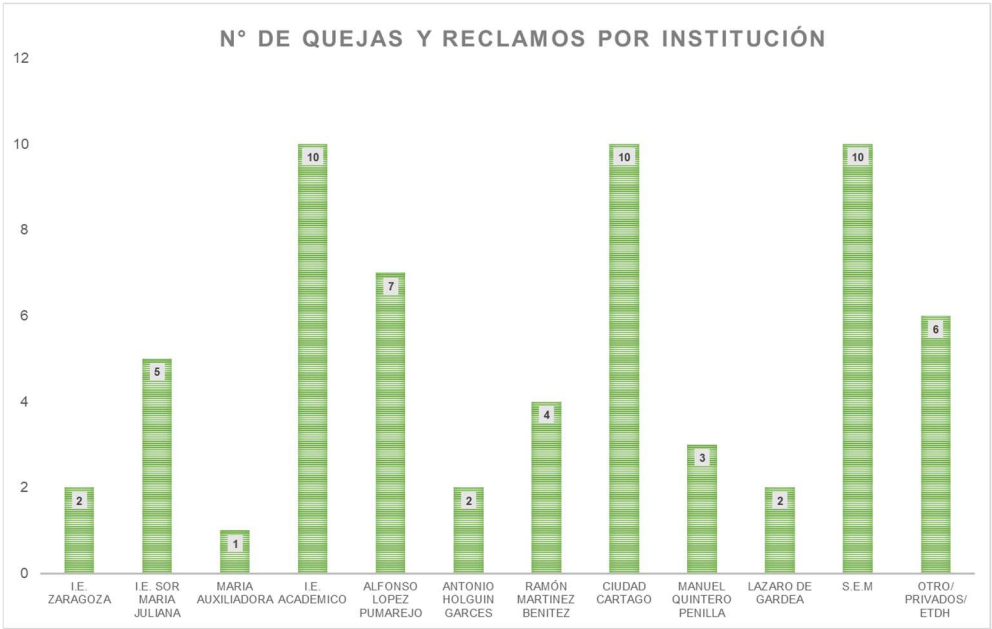
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [11]
		CÓDIGO: MMDS.600.18.F.1
	INFORME	VERSIÓN 1

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

Para el mes de estudio se radicaron cinco (5) quejas en la Secretaría de Educación relacionadas con los siguientes asuntos: dos (2) quejas contra docentes de Instituciones Educativas, una (1) queja sobre cobros injustificados y dos (2) sobre acoso escolar, se evidencio que todas las 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 sesenta y dos (62), 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	RAMÓN MARTINEZ BENITEZ	CIUDAD CARTAGO	I.E. GABO	INDALECO PENILLA	MANUEL QUINTERO PENILLA	LAZARO DE GARDEA	S.E.M	OTRO/ PRIVADOS/ ETDH
Acoso escolar y bullying		2		1	1									
Contra administrativos	1					1		1			1		2	
Cobros injustificados					1									
Convivencia entre estudiantes y docentes														
Negación de cupo/tercercho 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	3		4	5			1			1
Riesgos Infraestructura/accidentalidad					2									
Trámites													2	4
Salud sexual y reproductiva														
Cambios de jornada escolar y pérdida de clases								2						
Reclamaciones sobre calificación de desempeño o comocatorias													1	
Reclamaciones sobre dotación de administrativos													3	
Contaminación			1											
Denuncias												1		
TOTAL	2	5	1	10	7	2	4	10	0	0	3	2	10	6



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	3	3	100,00%	
2	ANGELICA PIEDRA BETANCOURT	4	4	100,00%	
3	BASILIO ARTURO AVILA GALINDO	5	5	100,00%	
4	BIBIANA ALZATE CASTAÑO	29	29	100,00%	
5	BLANCA LIBIA PARRA	1	1	100,00%	
6	CAROLINA BETANCOURT CORTES	1	1	100,00%	
7	CLAUDIA VIVIANA DUQUE VELASQUEZ	38	38	100,00%	
8	CRISTIAN MAURICIO CARTAGENA RENTERIA	39	39	100,00%	
9	EFRAIN RODRIGUEZ CARDONA	3	3	100,00%	
10	ERICA VIVIANA VANEGAS MONROY	13	13	100,00%	
11	EVARISTO MORALES CABRERA	38	38	100,00%	
12	GERMAN GREGORIO RAMIREZ ALCALA	2	2	100,00%	
13	GLORIA MARTINA JARAMILLO GARCIA	7	6	85,71%	Asunto: RESPUESTA A MEMORANDO GENERAL NRO. 011367 DE AGOSTO 18 según CAR2023ER006085 finalizado 1 día despues del vencimiento.
14	GUSTAVO ADOLFO ERAZO CASTILLO	6	6	100,00%	
15	HELMER TADEO CARDONA GAVIRIA	6	6	100,00%	
16	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	51	51	100,00%	
17	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARIN	11	11	100,00%	
18	JORGE IGNACIO OSPINA RIOS	2	2	100,00%	
19	JUAN CARLOS MAZO RAMIREZ	19	19	100,00%	
20	JUAN CARLOS RIVAS ZAPATA	60	60	100,00%	
21	JUAN MANUEL ALZATE TRUJILLO	10	10	100,00%	
22	JUAN MIGUEL AREVALO VILLQUIRAN	5	5	100,00%	
23	JULIAN ALBERTO GALLEGO DIAZ	13	13	100,00%	
24	LEONARDO LONDOÑO DUQUE	10	10	100,00%	
25	LEYDI VANESSA QUINTERO CARDONA	2	2	100,00%	
26	LINA MARÍA VÉLEZ MEJÍA	86	86	100,00%	
27	LIZETH JOHANNA SUAREZ MORENO	1	1	100,00%	
28	LUIS GUILLERMO PIEDRAHITA ORTIZ	1	1	100,00%	
29	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	12	12	100,00%	
30	LUZ STELLA LÓPEZ	1	1	100,00%	
31	MARCELA VARGAS GÓMEZ	13	13	100,00%	
32	MARÍA FERNANDA CALVO WALTEROS	13	13	100,00%	
33	MARTHA CECILIA DIAZ LOAIZA	4	4	100,00%	
34	MIRYAM RUIZ HURTADO	6	6	100,00%	
35	PABLO CESAR TORO DUQUE	52	52	100,00%	
36	SANDRA MILENA VÁZQUEZ AGRADO	12	12	100,00%	
37	SANTIAGO NARANJO RENDÓN	198	198	100,00%	
38	VALENTINA MONSALVE LONDOÑO	12	12	100,00%	
39	VALENTINA RESTREPO LONDOÑO	4	4	100,00%	
40	VALERIA POSADA ORREGO	1	1	100,00%	
41	WILDER STEVEN DIAZ GARCES	43	43	100,00%	
TOTALES		837	836	99,88%	

	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.

- **Comunicación de respuesta según CAR2023ER006085**, proveniente de la Secretaría de Hacienda - Finalizado 1 día después del vencimiento.

SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Durante el mes de septiembre, se recibieron un total de nueve (9) requerimientos correspondientes a quejas, denuncias y tutelas, encontrandose 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
107	CAR2023ER006462	TUTELAS - 1 DÍA	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2023-00550-00	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE008827	Respuesta oficio radicado OFICIO N° 0954/2023-00550-00 ROCS del 06 de septiembre de 2023, radicado nuestro CAR2023ER006462 del 07 del presente año	SI
108	CAR2023ER006502	TUTELAS - 2 DÍAS	OficioNotificaAuto247AdmiteTutela202300124 - JESÚS MARIA RAMÍREZ HEREDIA C.C. 6.094.739	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE008988	CONTESTACION ACCION DE TUTELA 004 2023 00124	SI
109	CAR2023ER006676	TUTELAS - 1 DÍA	SE NOTIFICA AUTO ADMISORIO AT 2023-00299 - HERNÁN VARELA	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE009289	CONTESTACION ACCION DE TUTELA 2023 00299 00	SI
110	CAR2023ER006687	TUTELAS - 2 DÍAS	OFICIO 0894 ADMITE TUTELA 2023-00260 DIEGO LUIS CORREA BECERRA VS. SRIA. EDUCACION DPTAL VALLE	HUGO IVAN SERNA VASQUEZ	CAR2023EE009303	CONTESTACION ACCION DE TUTELA 2023-00260-00	SI
111	CAR2023ER006297	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	Queja contra la IE RAMON MARTINEZ	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARÍN	CAR2023EE009267	RESPUESTA CAR2023ER006297 - Queja contra I. E. RAMON MARTINEZ	SI
112	CAR2023ER006329	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - MALTRATO	QUEJA DE MATONEO Y ACOSO ESCOLAR DE JOHALIS PAOLA GONZALEZ	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	CAR2023EE008632	Presunto matoneo	SI
113	CAR2023ER006431	QUEJAS CONTRA DOCENTES POR ACOSO Y MALTRATO INFANTIL	BULLING SOR MARIA JULIANA	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	CAR2023EE008986	Presunto Bullying	SI
114	CAR2023ER006599	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	DENUNCIA CONTRA SEDE MERCEDES ABREGO (I.E. ALFONSO LOPEZ PUMAREJO)	JESÚS ADRIAN PELAEZ MARÍN	CAR2023EE009120	Respuesta - CAR2023EE009103 (sede Mercedes Abrego I. E. Institución Educativa Alfonso López Pumarejo)	SI
115	CAR2023ER006702	QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - FORMACIÓN DOCENTE	Copia inconformidad contra la docente del grado primero sede Francisco Jose de Caldas	LUIS OLMES QUINTERO MUÑOZ	CAR2023EE009352	Inconformidad contra actuación de docente	SI

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

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, completando más de 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, no se presentó intermitencia en el servicio de la plataforma SACv2, por lo tanto no hubo modificación en el proceso de radicación automatizada de requerimientos 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

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

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 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)