INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

TERCER TRIMESTRE 2021

SECRETARIA DE EDUCACION DE CARTAGENA

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Salvemos Juntos a Cartagena

icontec ISO 9001 SC-CER101973

IQNet

ATENCION AL CIUDADANO

El área de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación del Distrito de Cartagena, dentro de sus funciones principales tiene la responsabilidad de recibir, radicar, asignar y entregar las solicitudes que llegan de la comunidad educativa y ciudadanía en general, redireccionándolas a las diferentes áreas para el seguimiento y entrega de la respuesta oportuna a las peticiones.

Con ocasión de la emergencia sanitaria **decretada** como consecuencia de la pandemia derivada del COVID-19, el Gobierno Nacional expidió el **Decreto 491 de 2020**, cuyo objetivo fue adoptar medidas para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades en el marco del Estado de Emergencia Económica.

TIEMPOS DE RESPUESTA	DIAS HABILES
Derecho de Petición de Consulta	35
Derecho de Petición de Información	20
Derecho de Petición de Interés General	30

Fuente: DECRETO 491 DE 2020

PQRS SEGUIMIENTO TRIMESTRAL

Requerimientos trasladados a otra Entidad
5

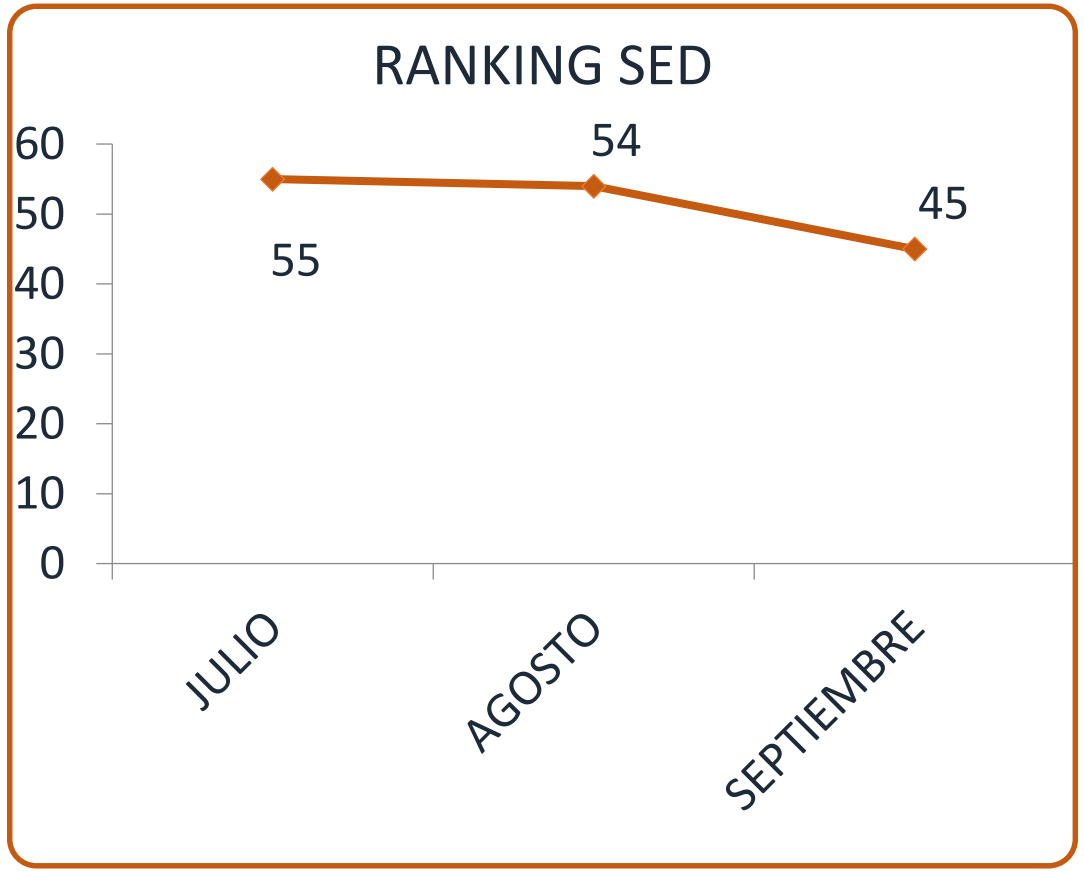
Recibidas
TERCER TRIMESTRE
6.003

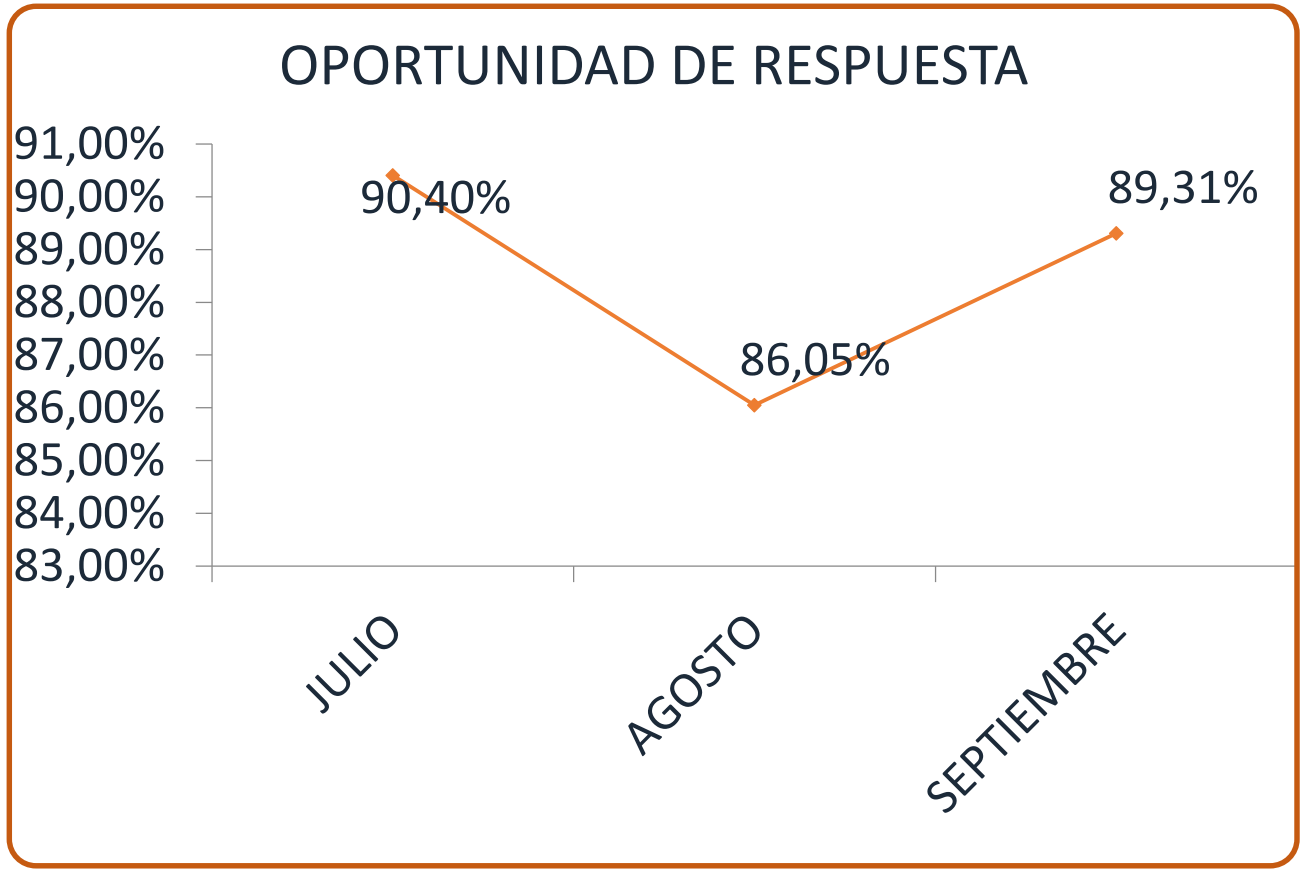
Respondidos a tiempo
5.314 (88.5%)

Respondidas fuera de tiempo
601 (10.1%)

Vencidos sin responder
88 (1,5%)

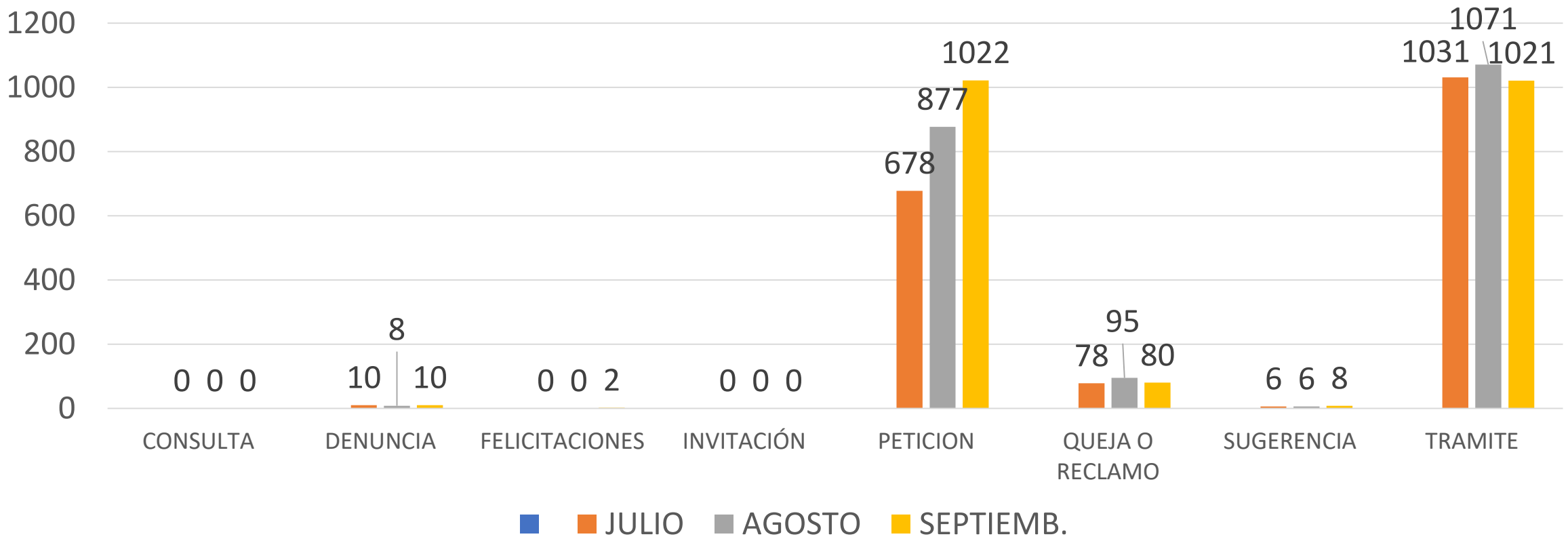
INFORME ATENCION AL CIUDADANO TRIMESTRAL





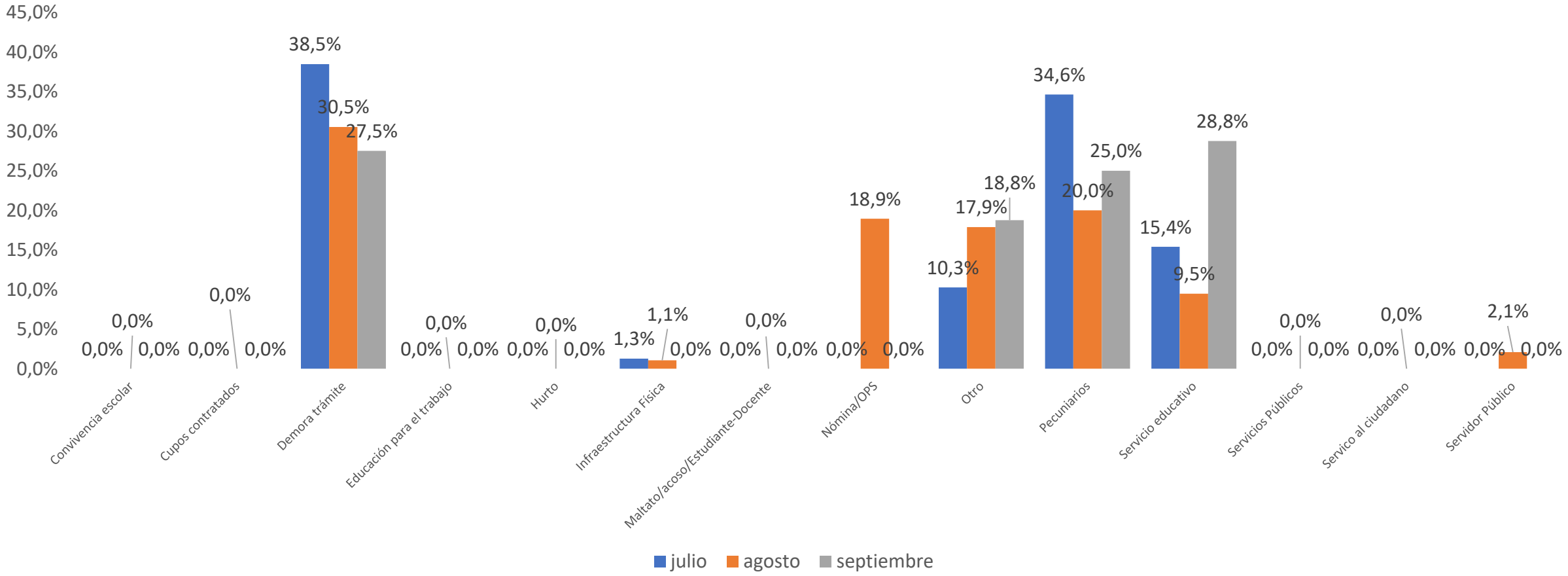
Fuente: Sistema Atención al Ciudadano – SAC v2

PQRS RECIBIDAS POR TIPO TRIMESTRAL



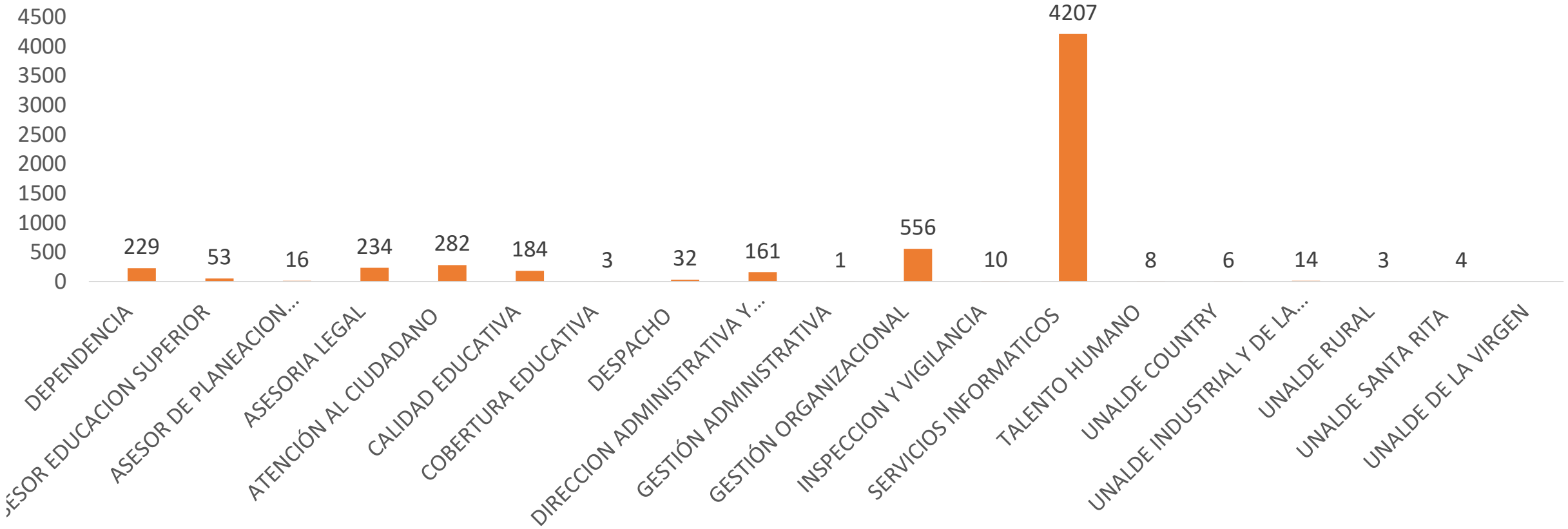
Fuente: Sistema Atención al Ciudadano – SAC v2

QUEJAS Y RECLAMOS



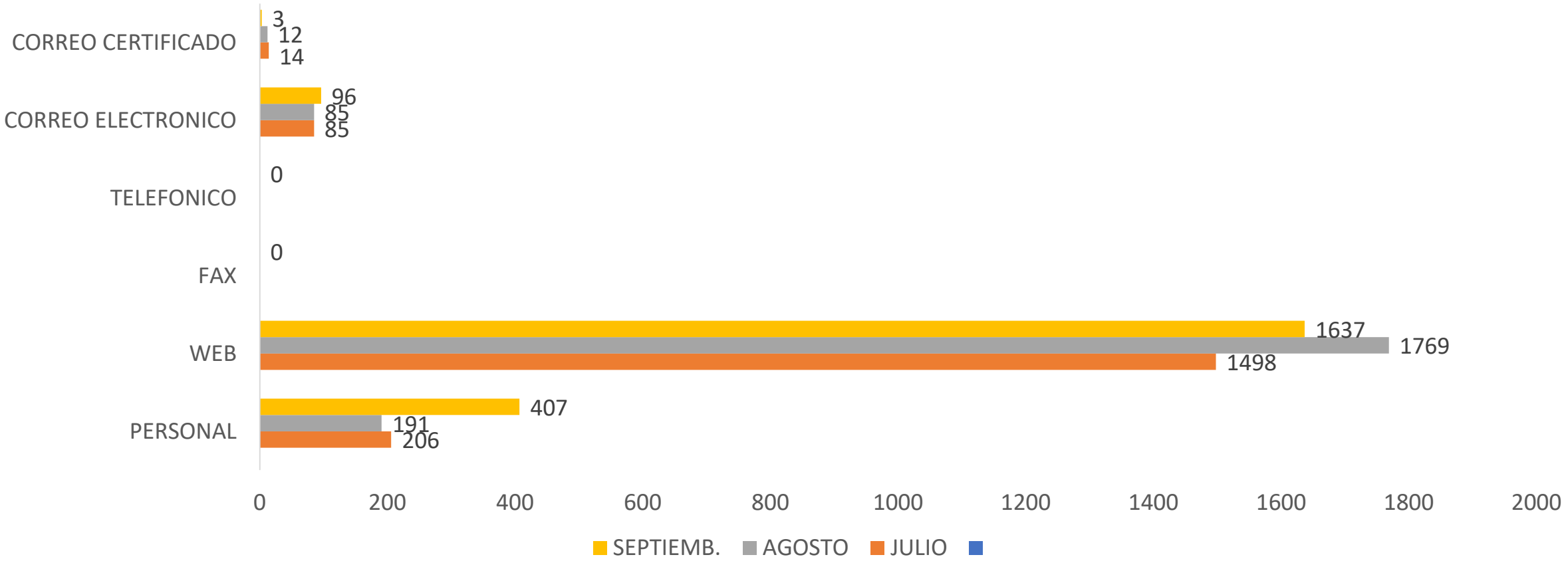
Fuente: Sistema Atención al Ciudadano – SAC v2

PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA - TRIMESTRAL



Fuente: Sistema Atención al Ciudadano – SAC v2

PQRS RECIBIDAS - POR CANAL TRIMESTRAL



Fuente: Sistema Atención al Ciudadano – SAC v2