INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRIMER TRIMESTRE 2022

SECRETARIA DE EDUCACION DE CARTAGENA

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Salvemos Juntos a Cartagena

icontec ISO 9001

SC-CER101973

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.

TIEMPOS DE RESPUESTA	DIAS HABILES
Derecho de Petición de Consulta	30
Derecho de Petición de Información	10
Derecho de Petición de Interés General	15
Informes	15
Procesos Judiciales	15
Quejas	15
Reclamos	15
Recursos	60 días Calendarios
Requerimientos Entes de Control	3, 5, 7, 10, 15
Trámites	3 meses

Fuente: Sistema Atención al Ciudadano – SAC v2

PQRS SEGUIMIENTO TRIMESTRAL

Requerimientos trasladados a otra Entidad
03

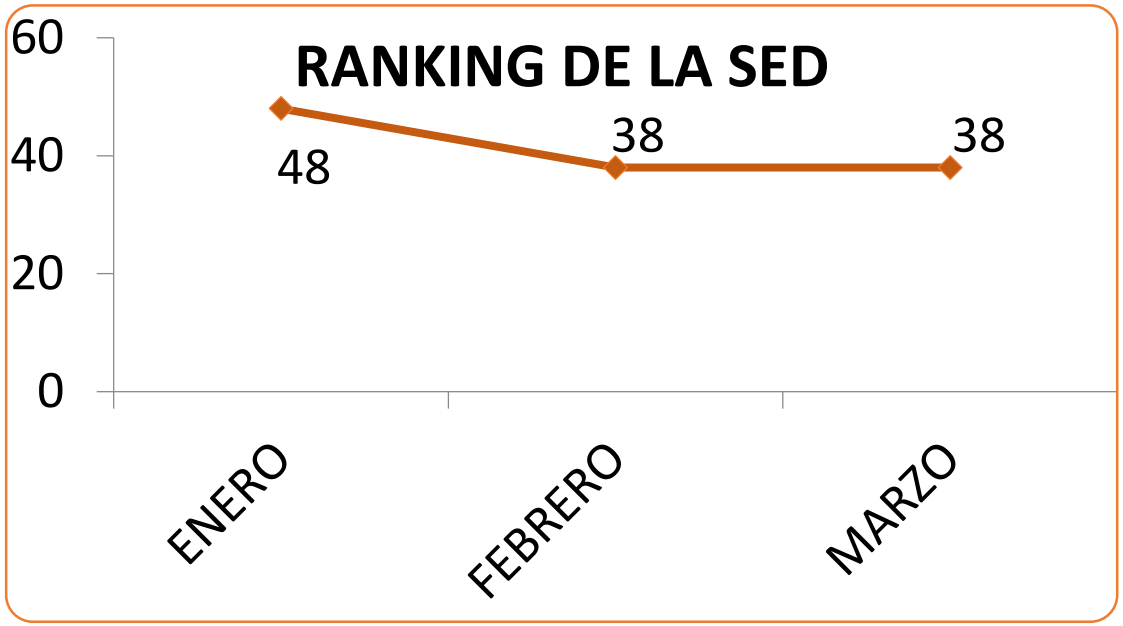
Recibidas
PRIMER TRIMESTRE
6.506

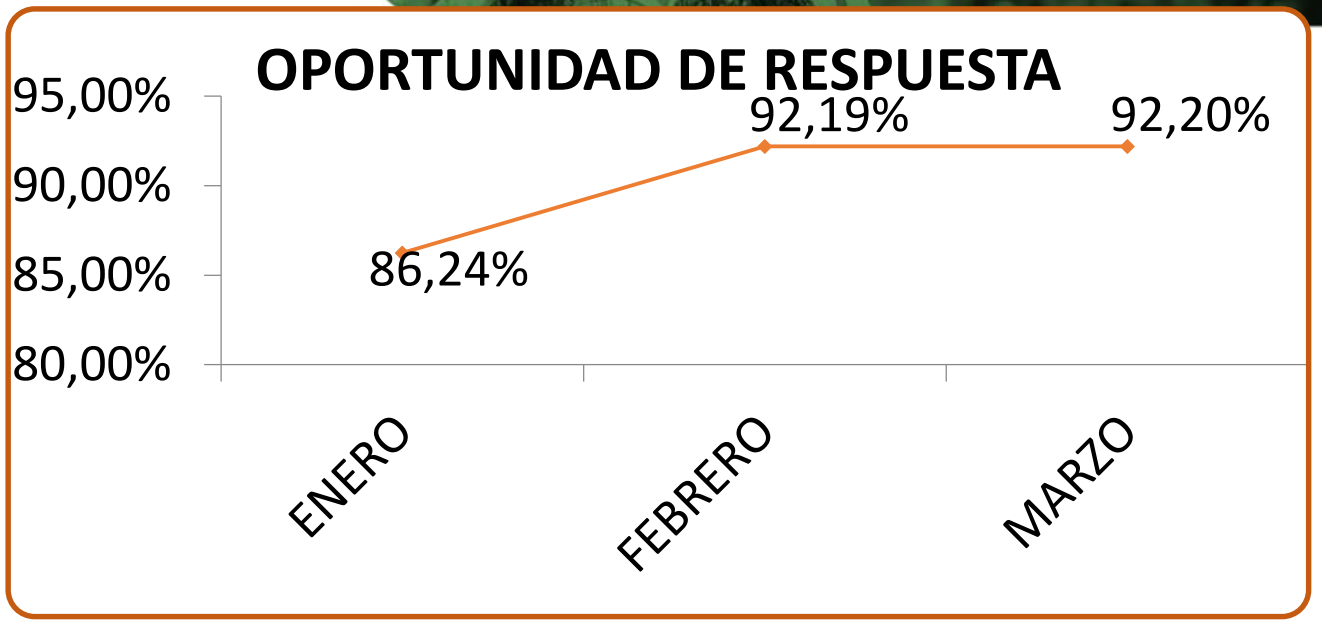
Respondidos a tiempo
5.902 (90,72%)

Respondidas fuera de tiempo
517 (7,95%)

Vencidos sin responder
87 (1,34%)

INFORME ATENCION AL CIUDADANO TRIMESTRAL

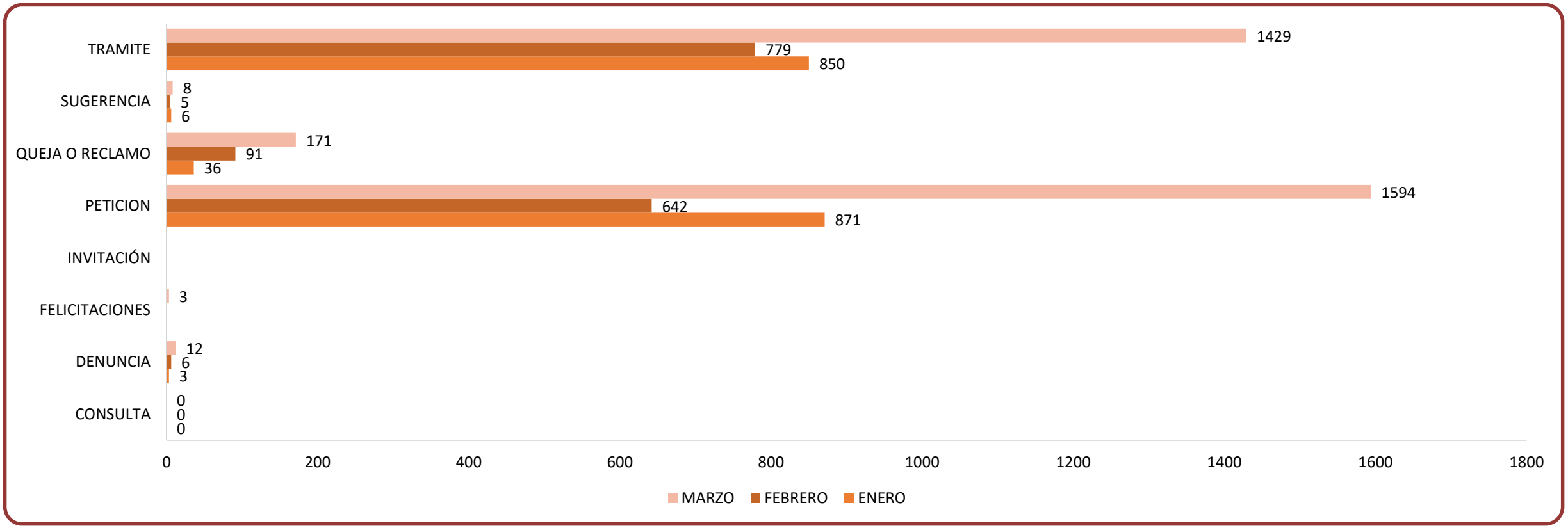




Fuente: Sistema Atención al Ciudadano – SAC v2

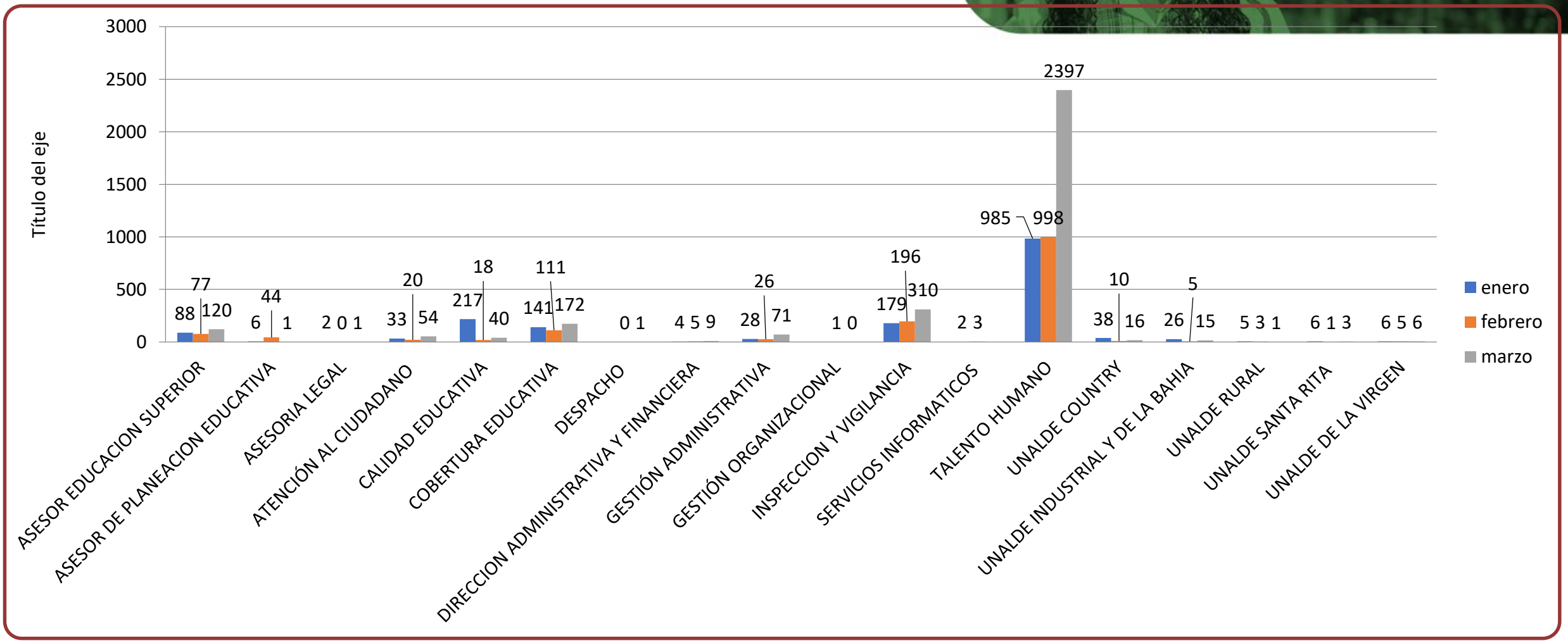
Una vez retornado a la normalidad de la pandemia los servicios de la Secretaría de Educación Distrital sean mantenido en su mayoría virtuales, la oportunidad en la respuesta de los requerimientos ha mejorado durante el primer trimestre del 2022, con un promedio de oportunidad de respuesta de 90.21%, por encima de la meta establecida que es del 80% y un ranking en comparación con 76 secretarias a nivel nacional en el puesto 41 en promedio. Realizando un comparativo con el año 2021, se evidencia que se mejoró en el ranking pasando del puesto 44 al 41 en promedio y en la oportunidad de respuesta de 89,85% a 90,21%

PQRS RECIBIDAS POR TIPO TRIMESTRAL



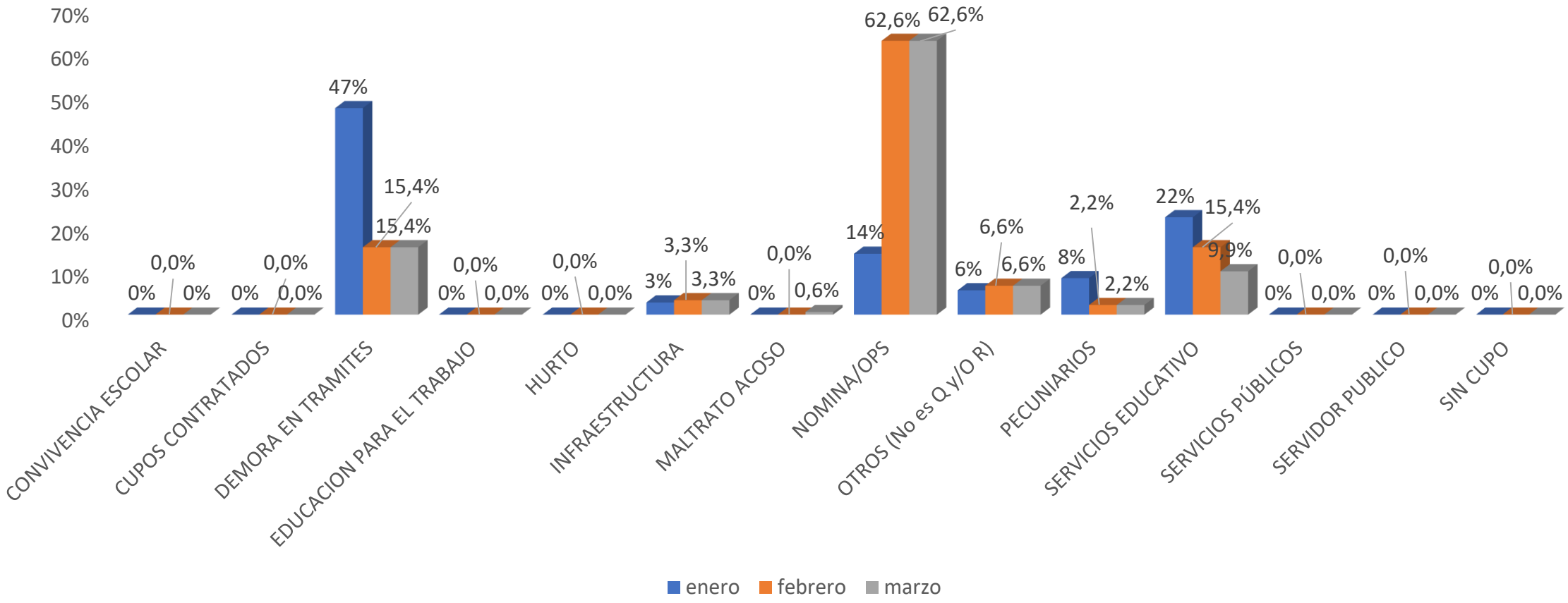
Fuente: Sistema Atención al Ciudadano – SAC v2

PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA - TRIMESTRAL



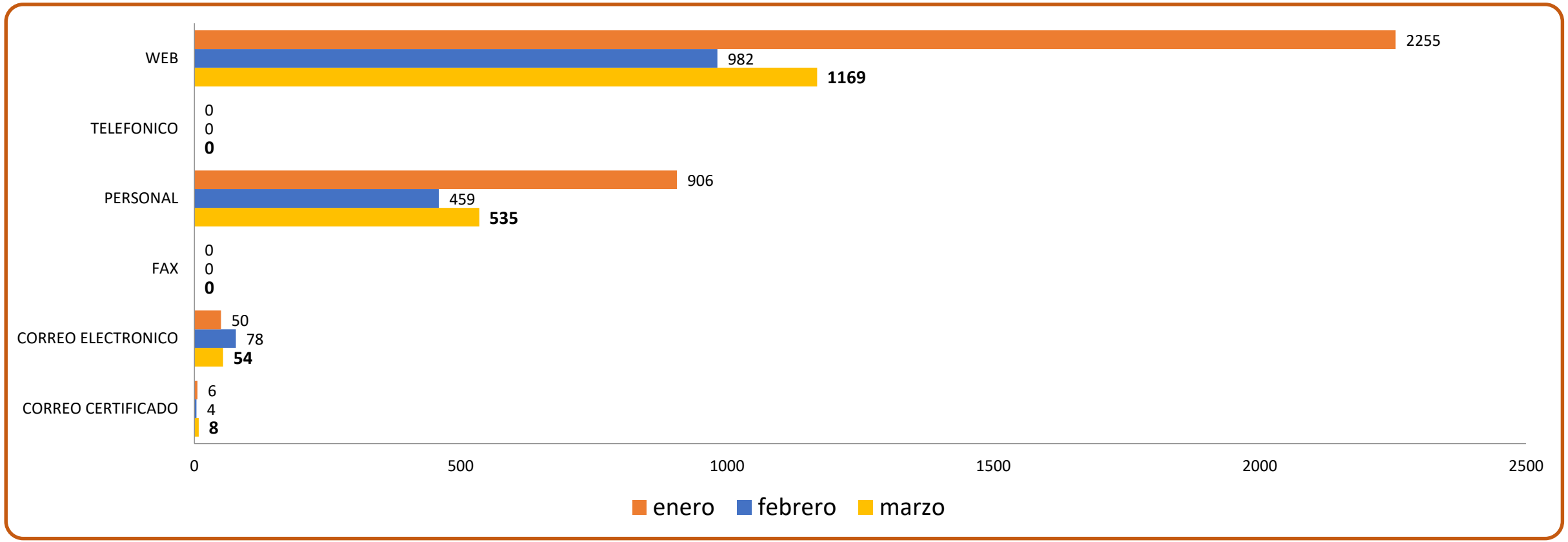
Fuente: Sistema Atención al Ciudadano – SAC v2

QUEJAS Y RECLAMOS



Fuente: Sistema Atención al Ciudadano – SAC v2

PQRS RECIBIDAS - POR CANAL TRIMESTRAL



Fuente: Sistema Atención al Ciudadano – SAC v2

PQRS RECIBIDAS OBERVACIONES

- Se recomienda continuar con las capacitaciones a los funcionarios de la SED, en cuanto a las buenas prácticas para el manejo del SAC, marco normativo en cuanto a los tiempos de respuesta y sus posibles implicaciones legales.

- Se recomienda para las dependencias con SAC vencidos sin responder y respondidos fuera de tiempo implementar mecanismos y estrategias adicionales, para el cumplimiento en el tiempo de respuesta de las PQRSDF, con el fin de mitigar que se presenten incumplimientos normativos y atender con celeridad las PQRS que no tienen respuesta y ya se superó el términos normativos legal.