



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN



Salvemos Juntos
a Cartagena

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO TRIMESTRE 2023

SECRETARIA DE EDUCACION DE CARTAGENA



SC-CER101973

ATENCIÓN AL CIUDADANO



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

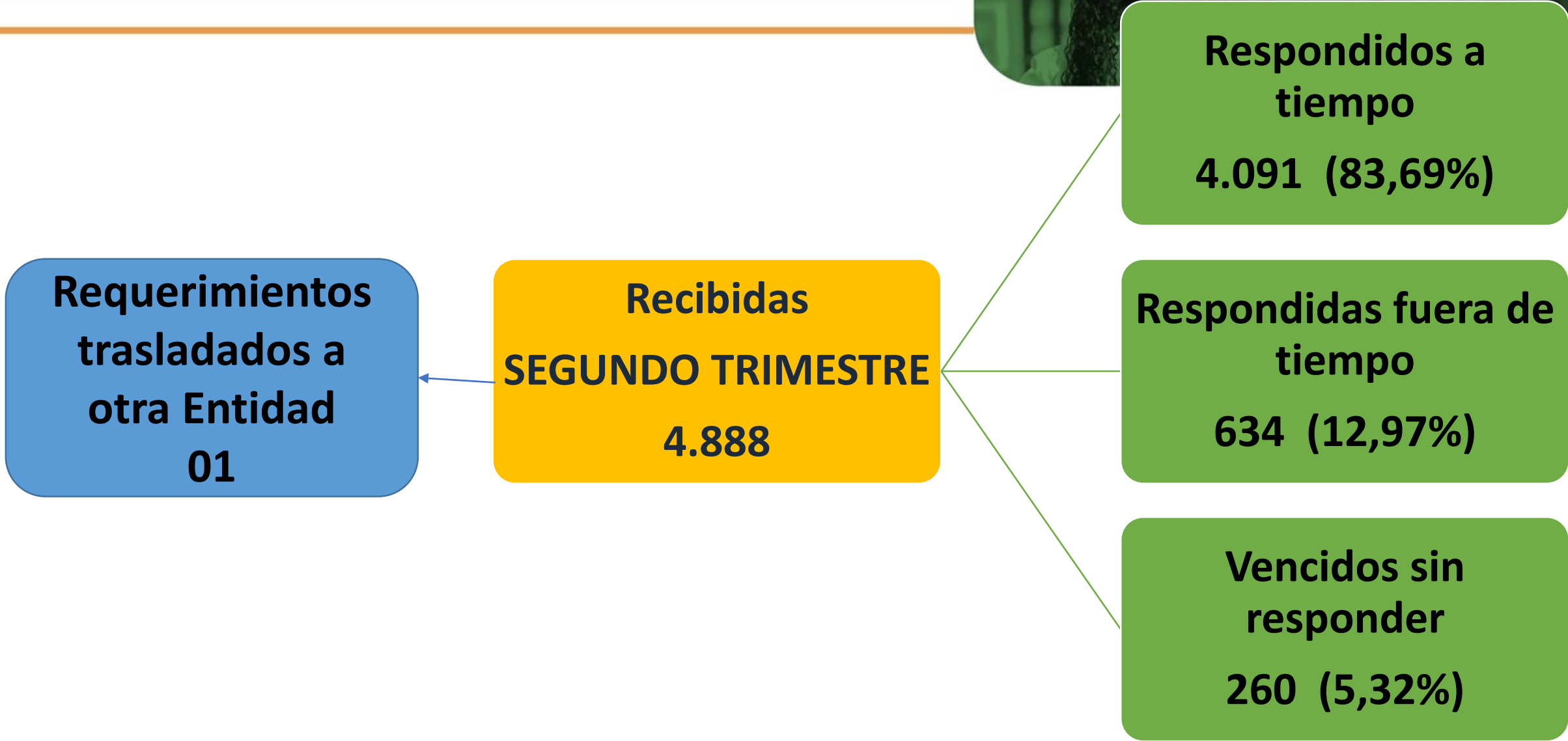


El área de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación del Distrito de Cartagena, dentro de sus funciones principales tiene la responsabilidad de recibir, radicar, asignar y entregar las solicitudes que llegan de la comunidad educativa y ciudadanía en general, redireccionándolas a las diferentes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

TIEMPOS DE RESPUESTA	DIAS HABLES
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



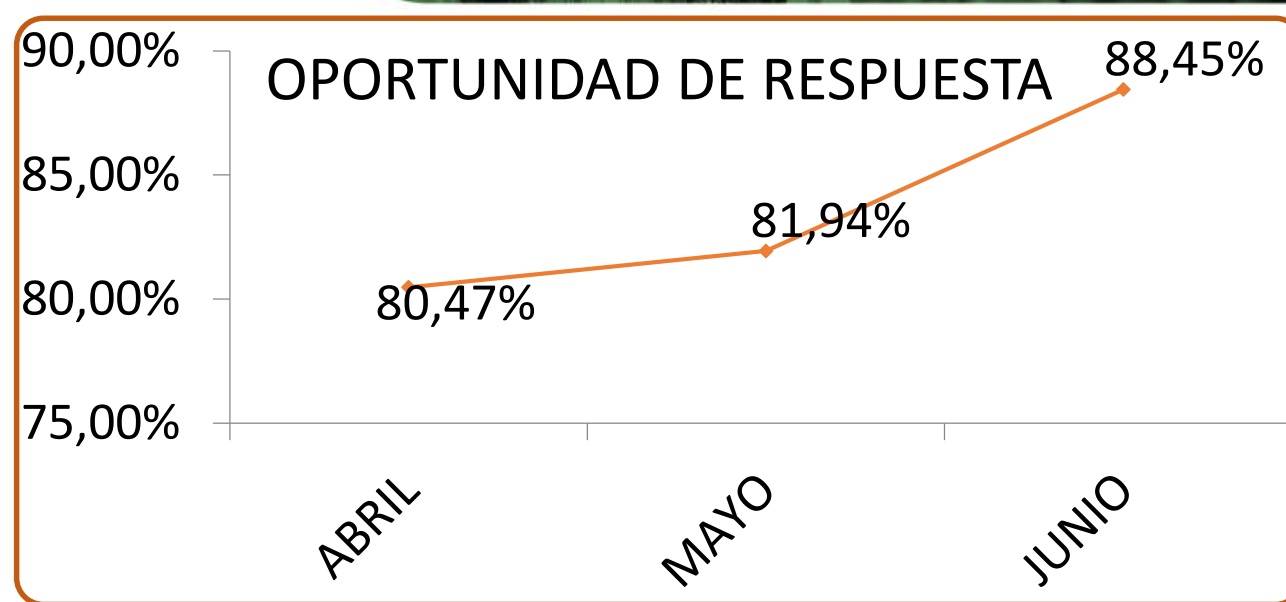
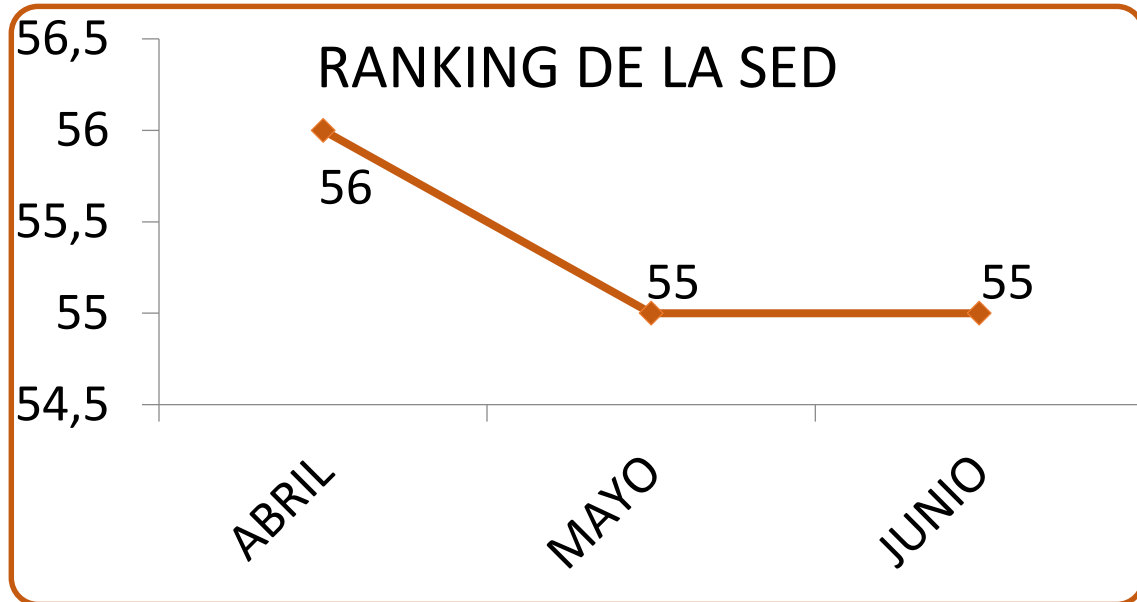
INFORME ATENCION AL CIUDADANO TRIMESTRAL



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



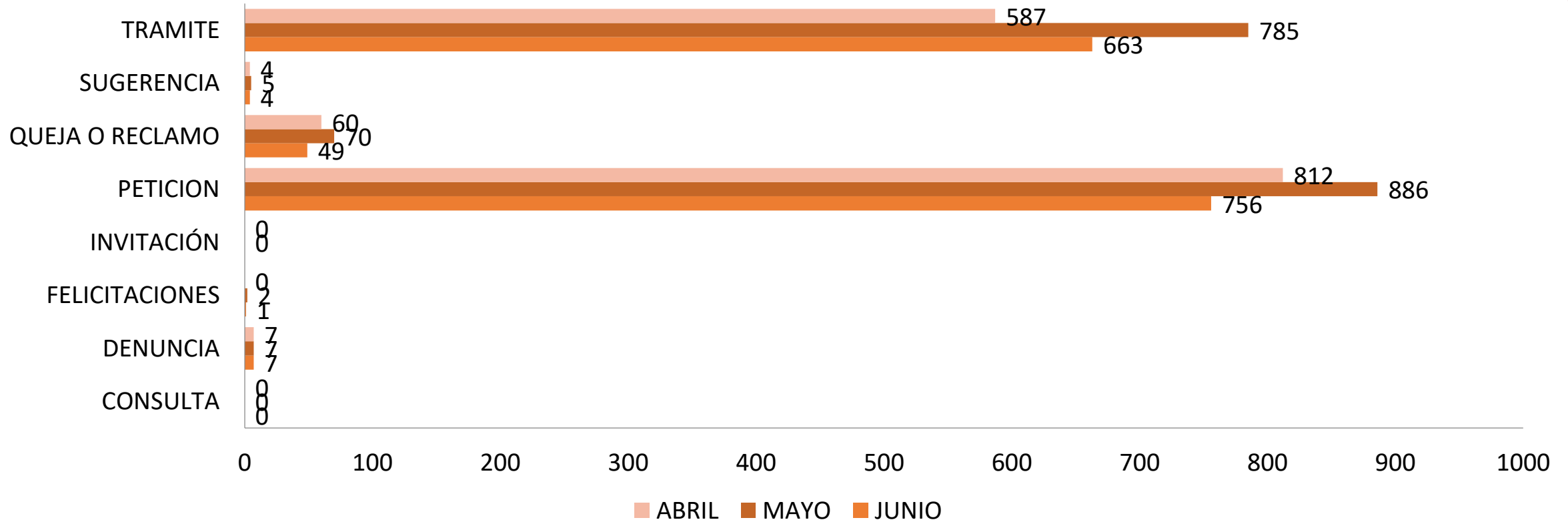
Salvemos Juntos a Cartagena



Fuente: Sistema Atención al Ciudadano – SAC v2

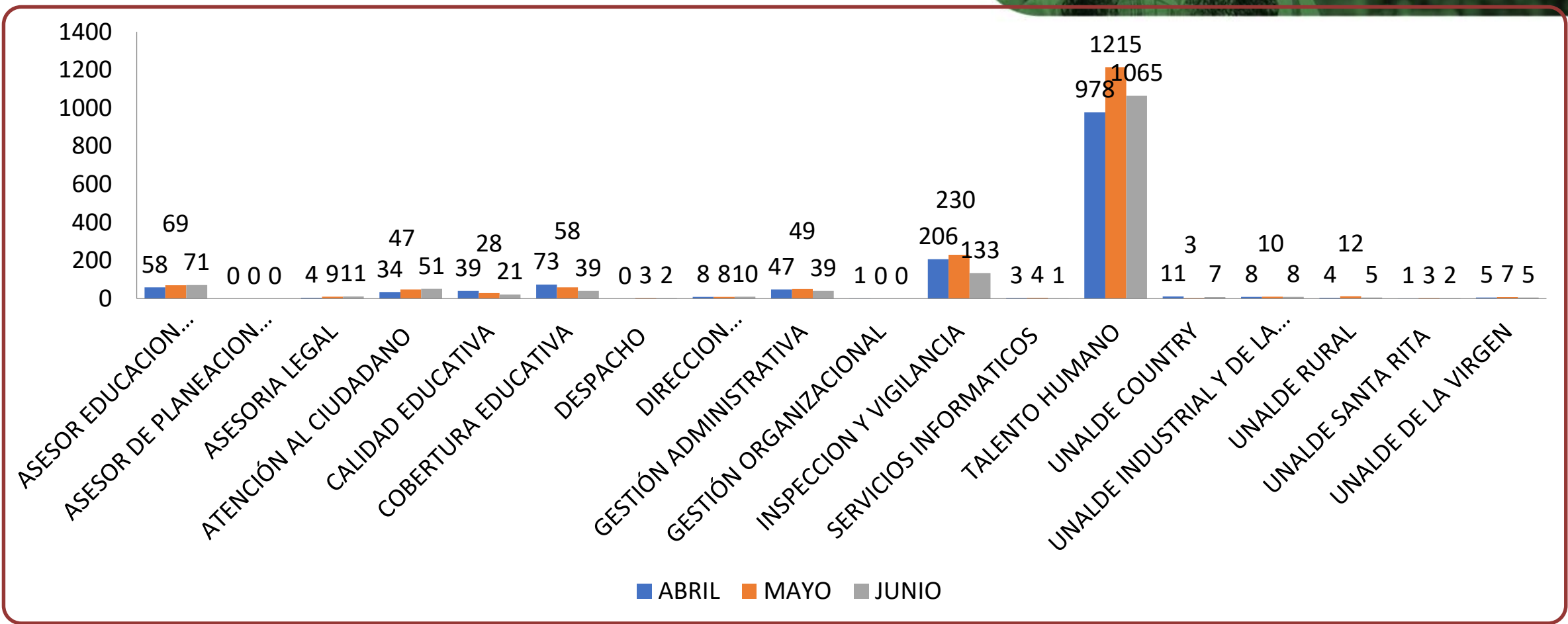
La oportunidad en la respuesta de los requerimientos para el segundo trimestre del 2023, tuvo en promedio 83,62%, por encima de la meta establecida que es del 80% y un ranking en comparación con 76 secretarías a nivel nacional en el puesto 55 en promedio. Realizando un comparativo con el trimestre inmediatamente anterior, se evidencia que bajó en el ranking pasando del puesto 52 al 55 en promedio y mejoró en la oportunidad de respuesta de 82,16% a 83,62%

PQRS RECIBIDAS POR TIPO TRIMESTRAL



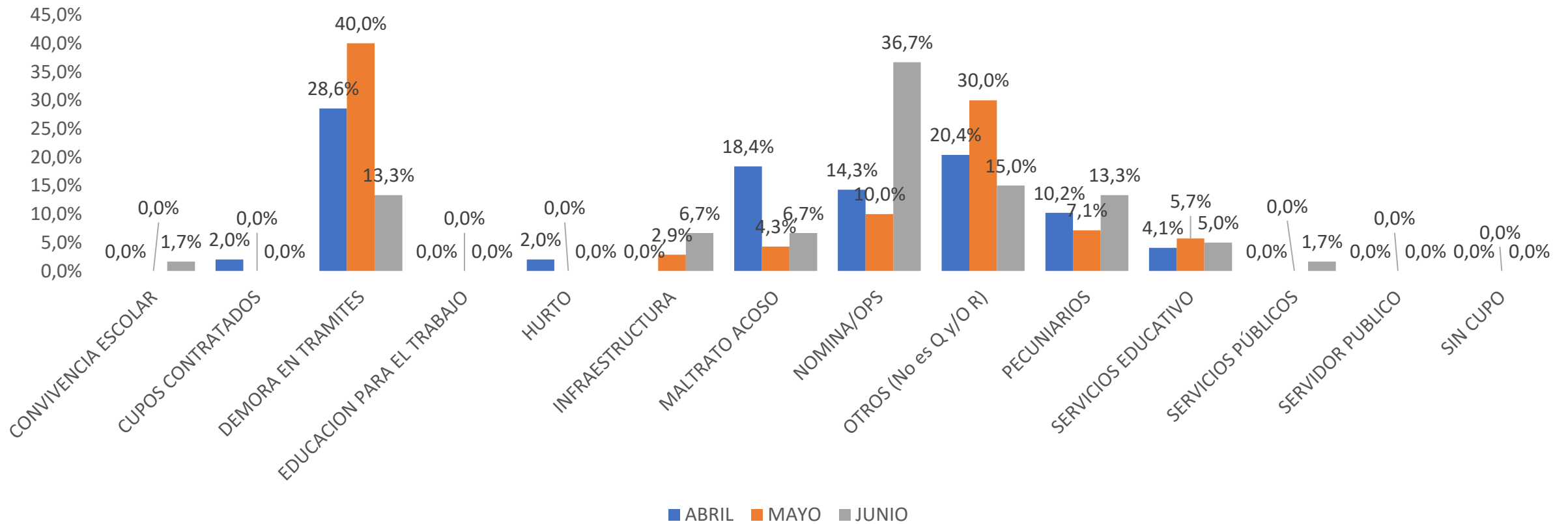
Fuente: Sistema Atención al Ciudadano – SAC v2

PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA - TRIMESTRAL



Fuente: Sistema Atención al Ciudadano – SAC v2

QUEJAS Y RECLAMOS

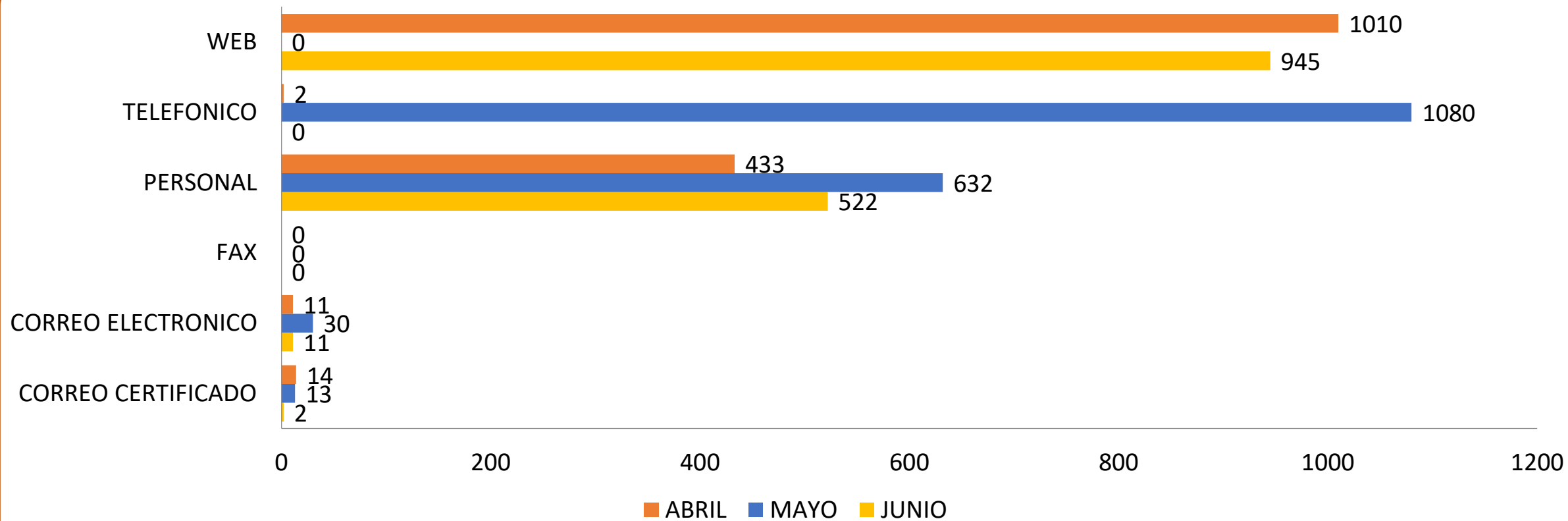


Fuente: Sistema Atención al Ciudadano – SAC v2

PQRS RECIBIDAS - POR CANAL TRIMESTRAL



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



Fuente: Sistema Atención al Ciudadano – SAC v2

PQRS RECIBIDAS OBSERVACIONES



- 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.