



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER TRIMESTRE 2024

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 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

PQRSDF SEGUIMIENTO TRIMESTRAL

**Requerimientos
trasladados a
otra Entidad
02**

**Recibidas en el
TRIMESTRE
6.063**

**Respondidos a
tiempo
4812 (79,37%)**

**Respondidas fuera
de tiempo
934 (15,40%)**

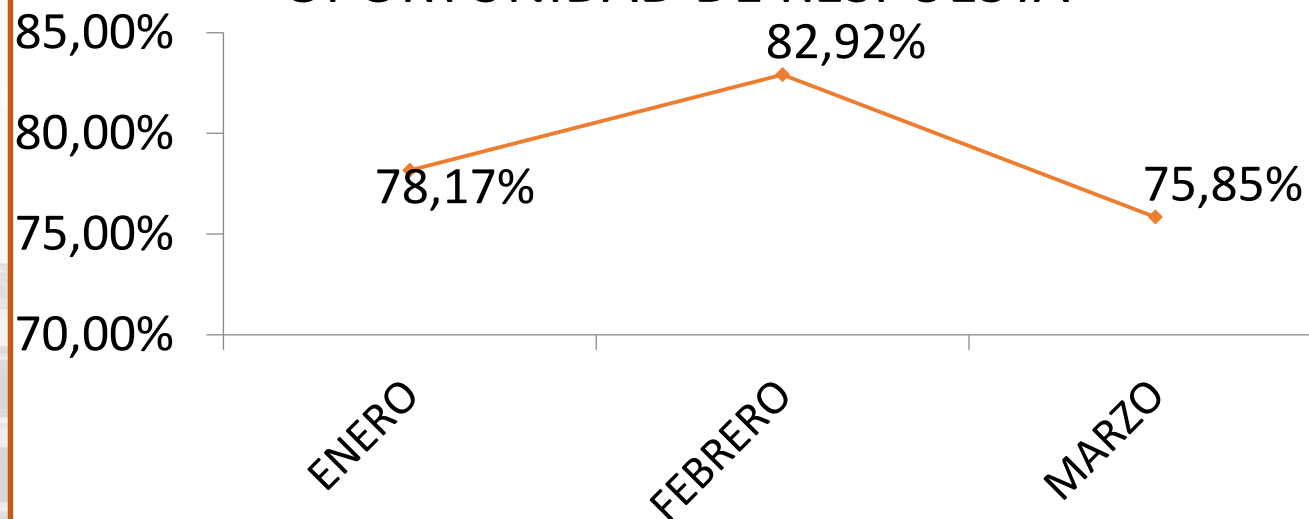
**Vencidos sin
responder
317 (5,23%)**

INFORME ATENCION AL CIUDADANO TRIMESTRAL

RANKING DE LA SED



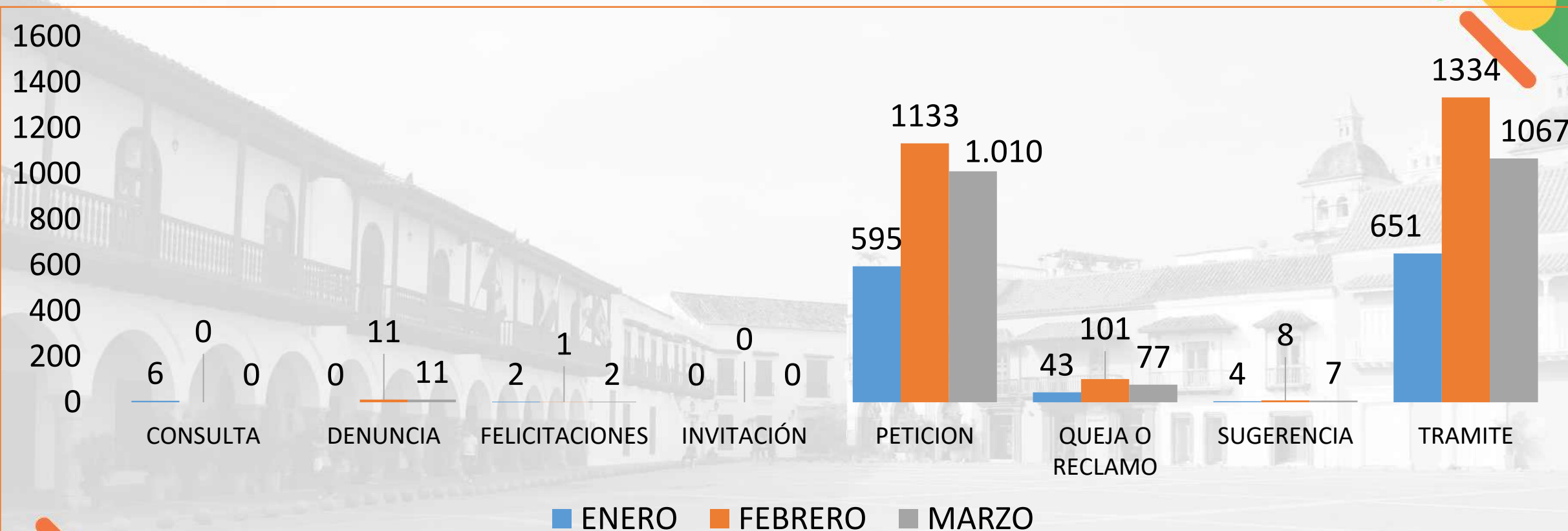
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA



Fuente: Sistema Atención al Ciudadano - SAC v2

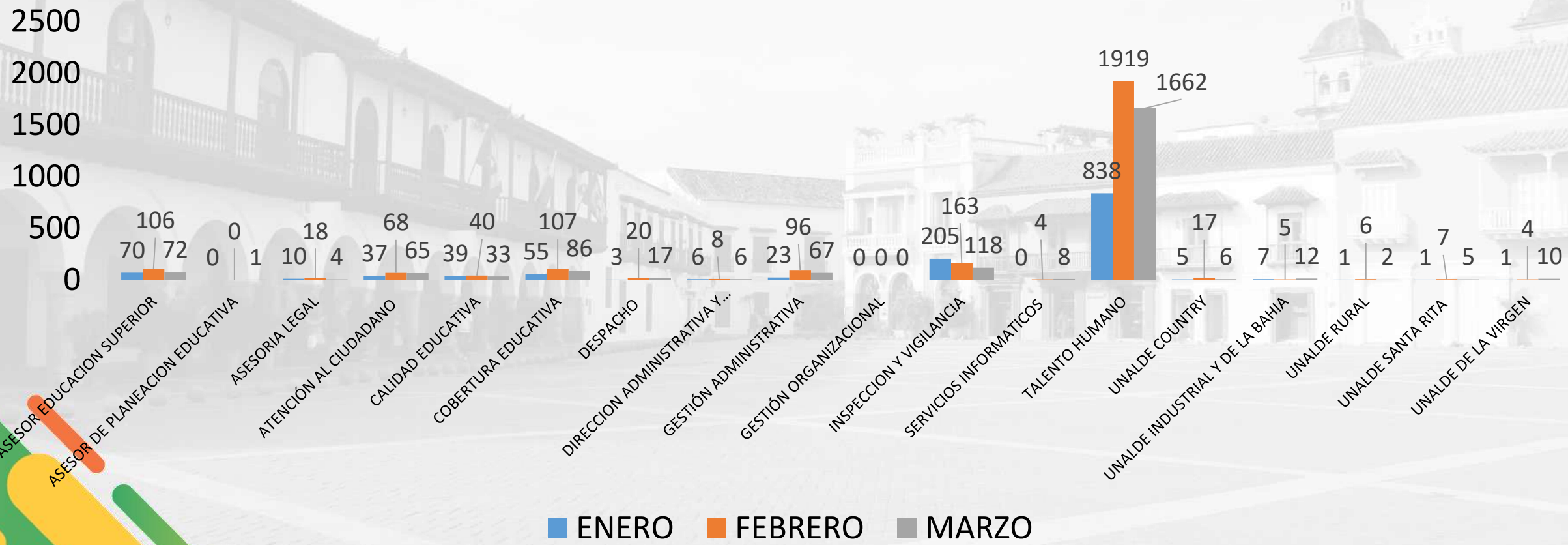
La oportunidad en la respuesta de los requerimientos para el primer trimestre del 2024, tuvo en promedio 78,98%, por debajo de la meta establecida que es del 80% y un ranking en comparación con 76 secretarías a nivel nacional en el puesto 59 en promedio. Realizando un comparativo con el trimestre inmediatamente anterior, se evidencia que desmejoró en el ranking pasando del puesto 54 al 59 en promedio y bajó en la oportunidad de respuesta de 82,60% al 78,98%

PQRSDF RECIBIDAS POR TIPO TRIMESTRAL



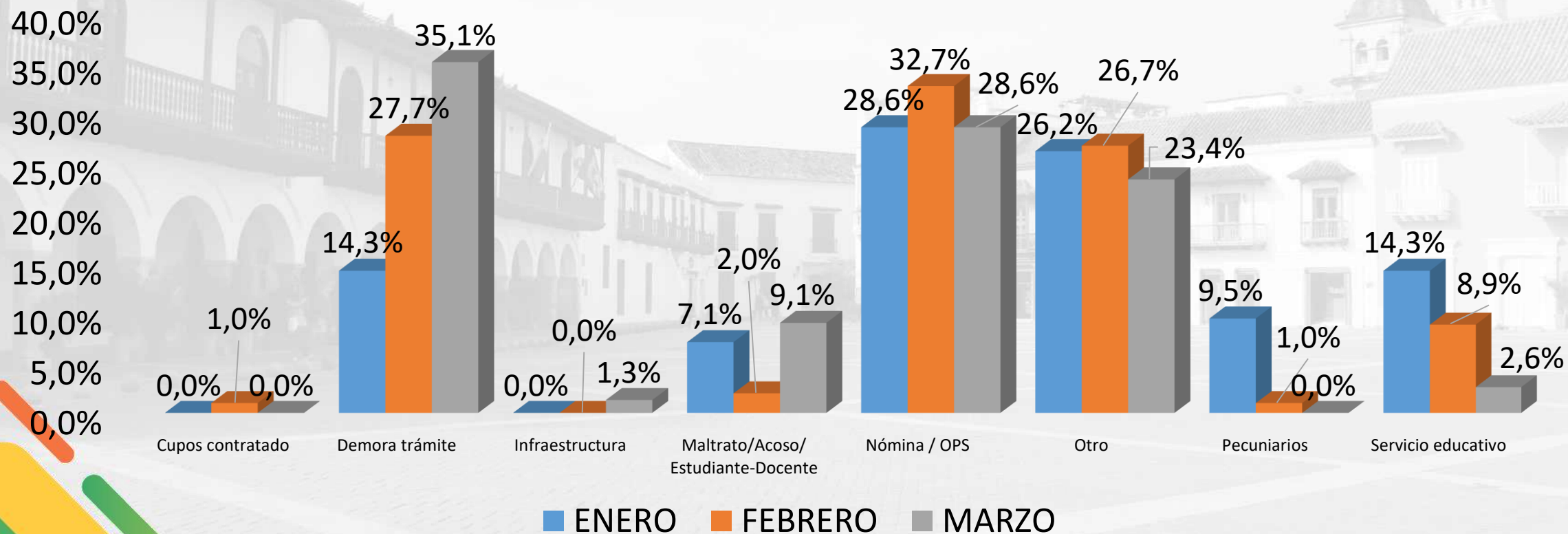
Fuente: Sistema Atención al Ciudadano - SAC v2

PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA - TRIMESTRAL



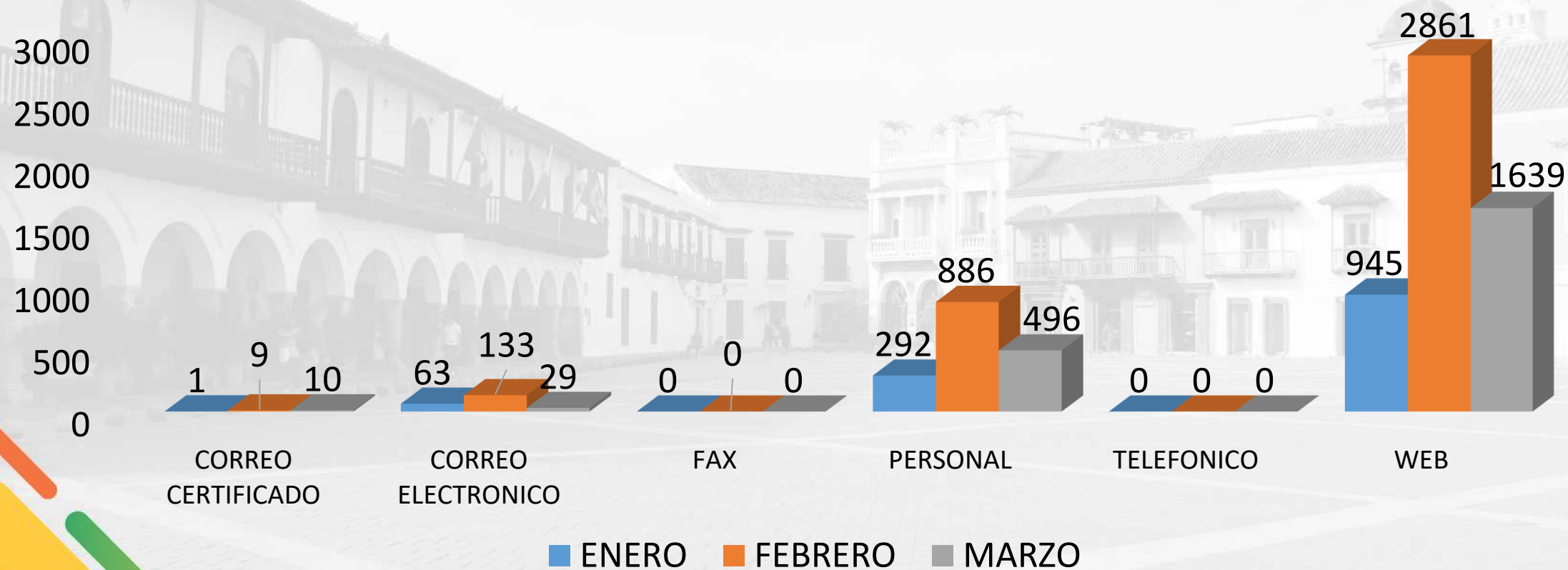
Fuente: Sistema Atención al Ciudadano - SAC v2

QUEJAS Y RECLAMOS



Fuente: Sistema Atención al Ciudadano - SAC v2

PQRSDF RECIBIDAS - POR CANAL TRIMESTRAL



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 planes de mejoramiento, 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.



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

«El servicio al cliente no debe ser solo
un departamento:

debe ser toda la empresa».

Tony Hsieh