



**SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN**

Informe de Atención al Ciudadano y Gestión de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

**Primer Trimestre 2025
Atención al Ciudadano.
Secretaría de Educación Distrital**

**Cartagena de Indias D. T. y C.
2025**



INTRODUCCION

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) DE LA Secretaría de Educación distrital de Cartagena, correspondiente al primer trimestre del 2025 durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo, con el fin de analizar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección.

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



PQRSDF SEGUIMIENTO TRIMESTRAL

Requerimientos
trasladados a otra
Entidad
0

Recibidas en el
TRIMESTRE
5.289

Respondidos a
tiempo
4.831 (91,3%)

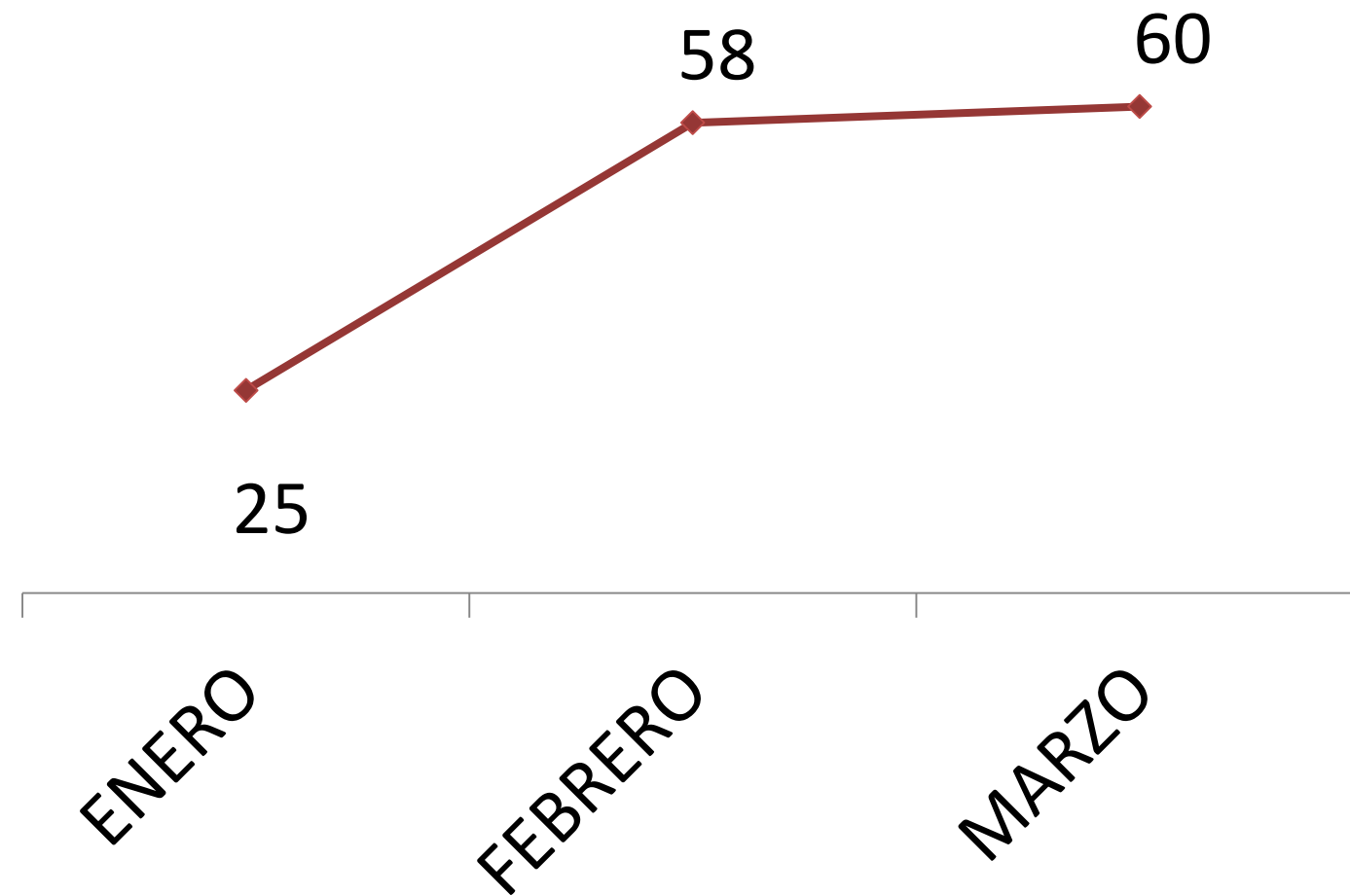
Respondidas fuera
de tiempo
429 (8,1%)

Vencidos sin
responder
29 (0,5%)

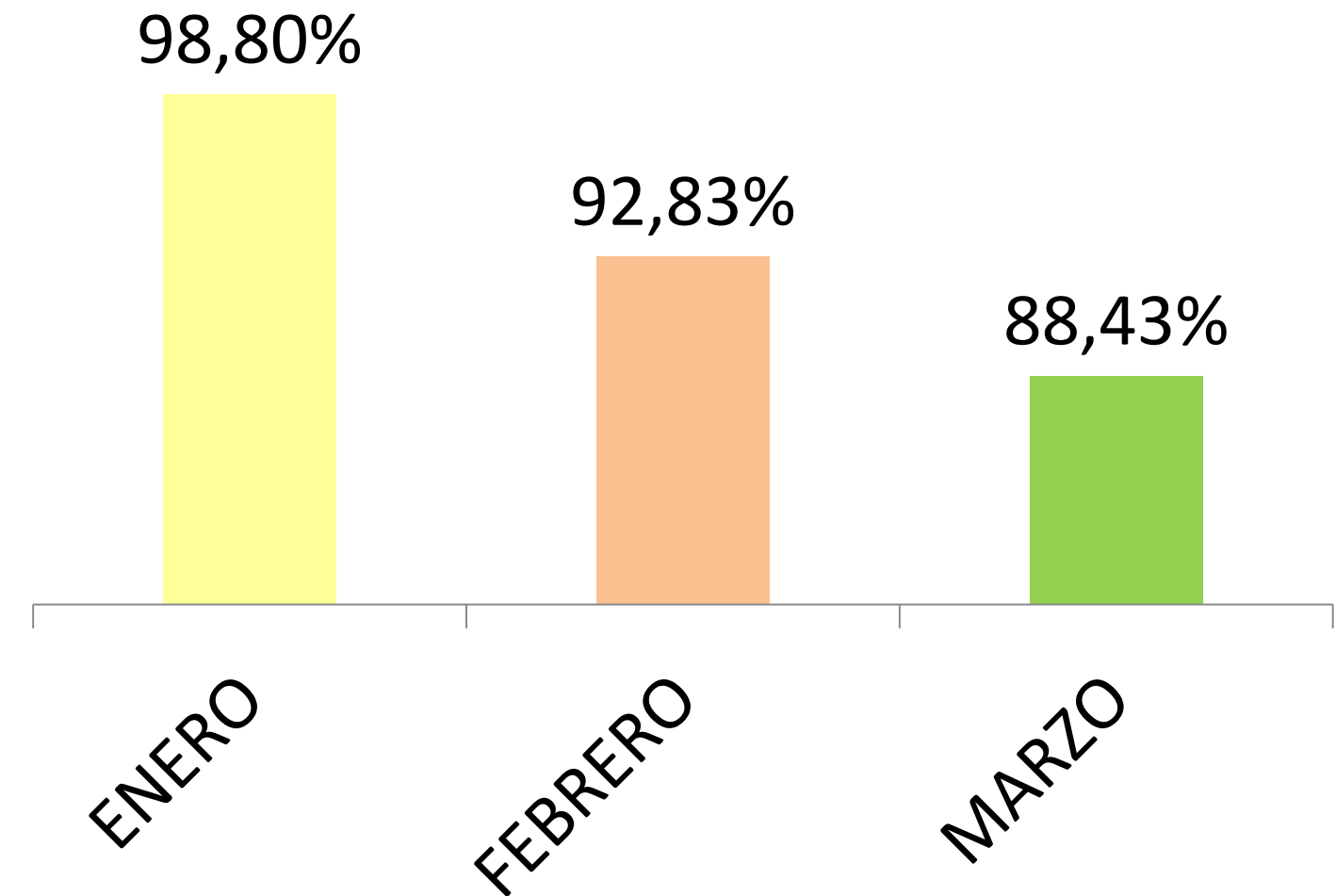


PQRSDF SEGUIMIENTO TRIMESTRAL

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 2025, tuvo en promedio 93,35%, pero con tendencia a la baja y un ranking en comparación con 77 secretarías a nivel nacional en el puesto 47 en promedio, con tendencia a la baja.

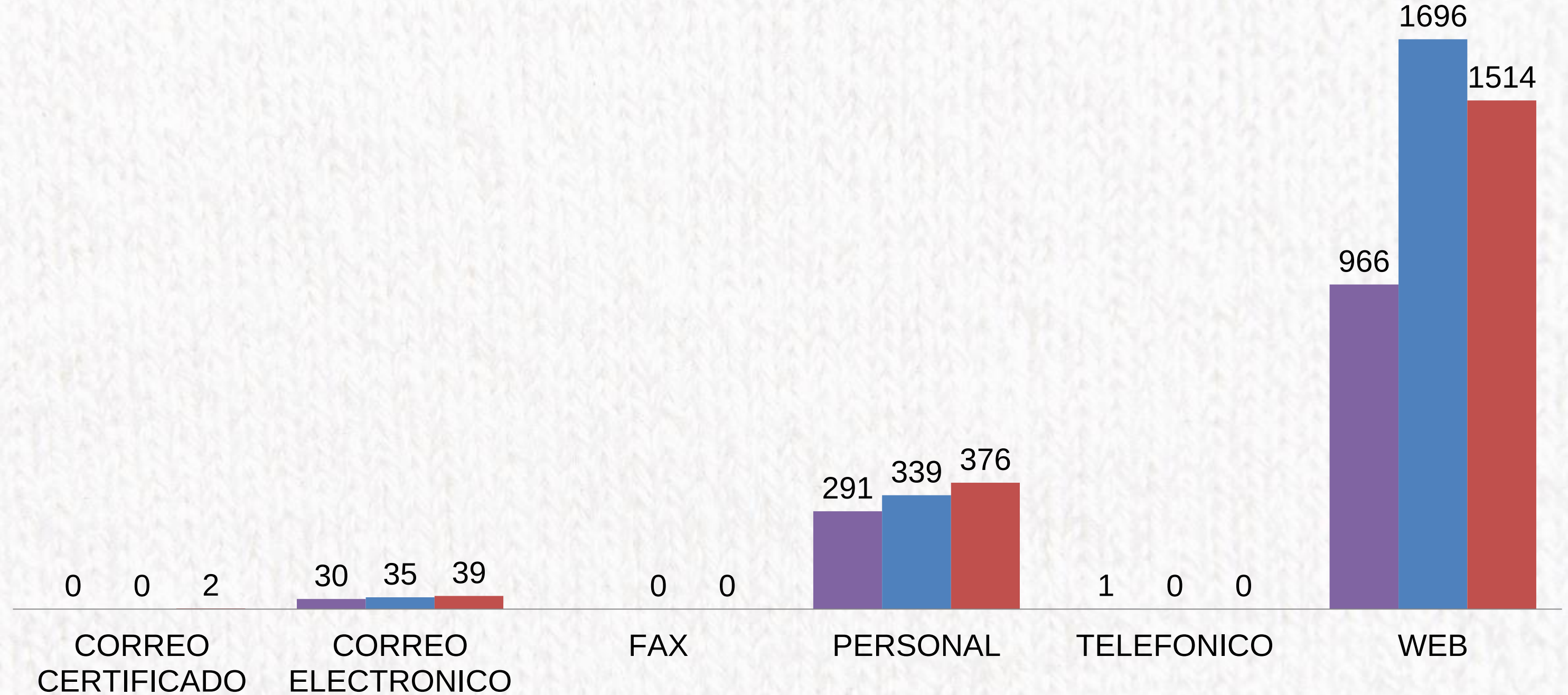
Realizando un comparativo con el trimestre inmediatamente anterior, se evidencia que mejoró en el ranking pasando del puesto 70 al 47 en promedio y aumentó en la oportunidad de respuesta de 83,21 % al 93,35% en promedio.



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

PQRSDF SEGUIMIENTO TRIMESTRAL

PQRSDF RECIBIDOS POR LOS CANAL DE ATENCION



Fuente: Sistema Atención al Ciudadano – SAC v2

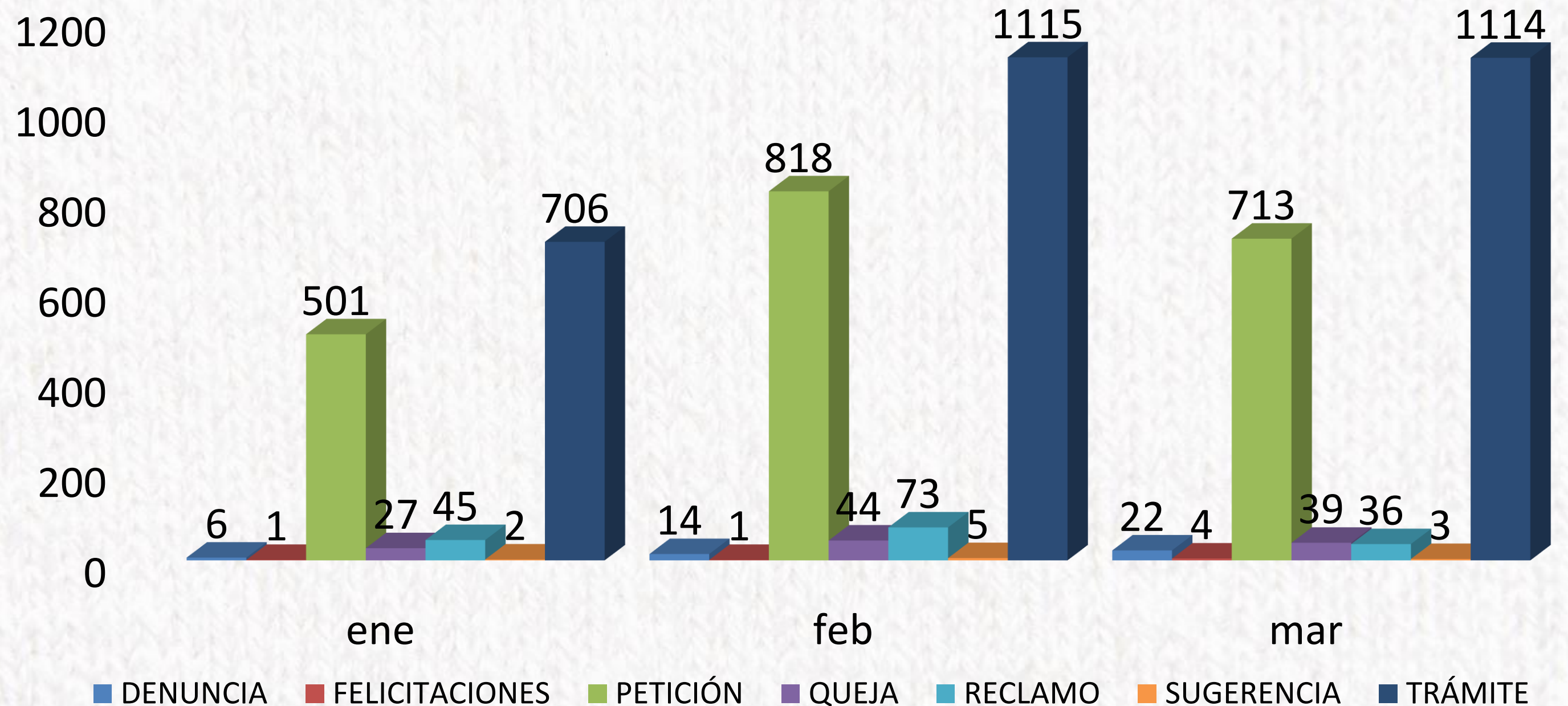
Los requerimientos radicados ante la Secretaría de Educación se realiza en un 78% por la plataforma del Sistema de Atención al ciudadano – SAC y en segundo lugar la recepción en físico en la oficina de Atención al ciudadano con 19,47.

Haciendo un comparativo con el trimestre inmediatamente anterior hubo un aumento en la peticiones web paso de 76,70% a un 90,39% y personal se evidencia una disminución de 22,17% a un 9,34%



PQRSDF SEGUIMIENTO TRIMESTRAL

PQRSDF POR TIPO DE REQUERIMIENTO



Fuente: Sistema Atención al Ciudadano – SAC v2

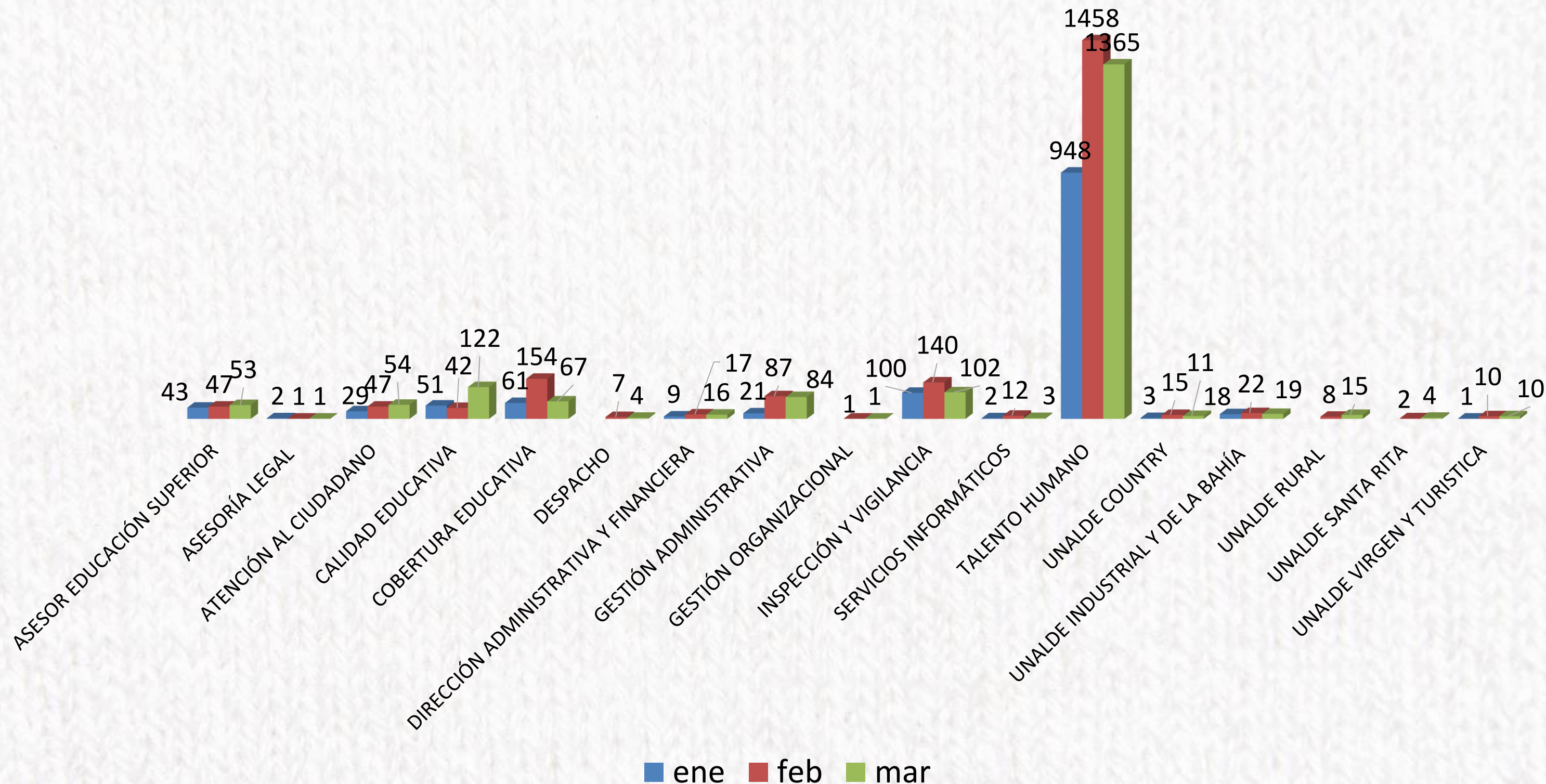
En cuanto a los tipos de requerimientos, el trámite y la petición fueron los que mayor número de radicados tuvieron en un 93,91%, mientras que las quejas y reclamos fue del 4,99%, que no sobrepasó la meta límite que fue del 5%.

Haciendo un comparativo con el trimestre inmediatamente anterior disminuyó en los radicados web y petición de 95,79% a 93,91%, mientras que las quejas y reclamos aumentaron de un 3,51% a 4,23%



PQRSDF SEGUIMIENTO TRIMESTRAL

PQRS RECIBIDAS POR DEPENDENCIA - TRIMESTRAL



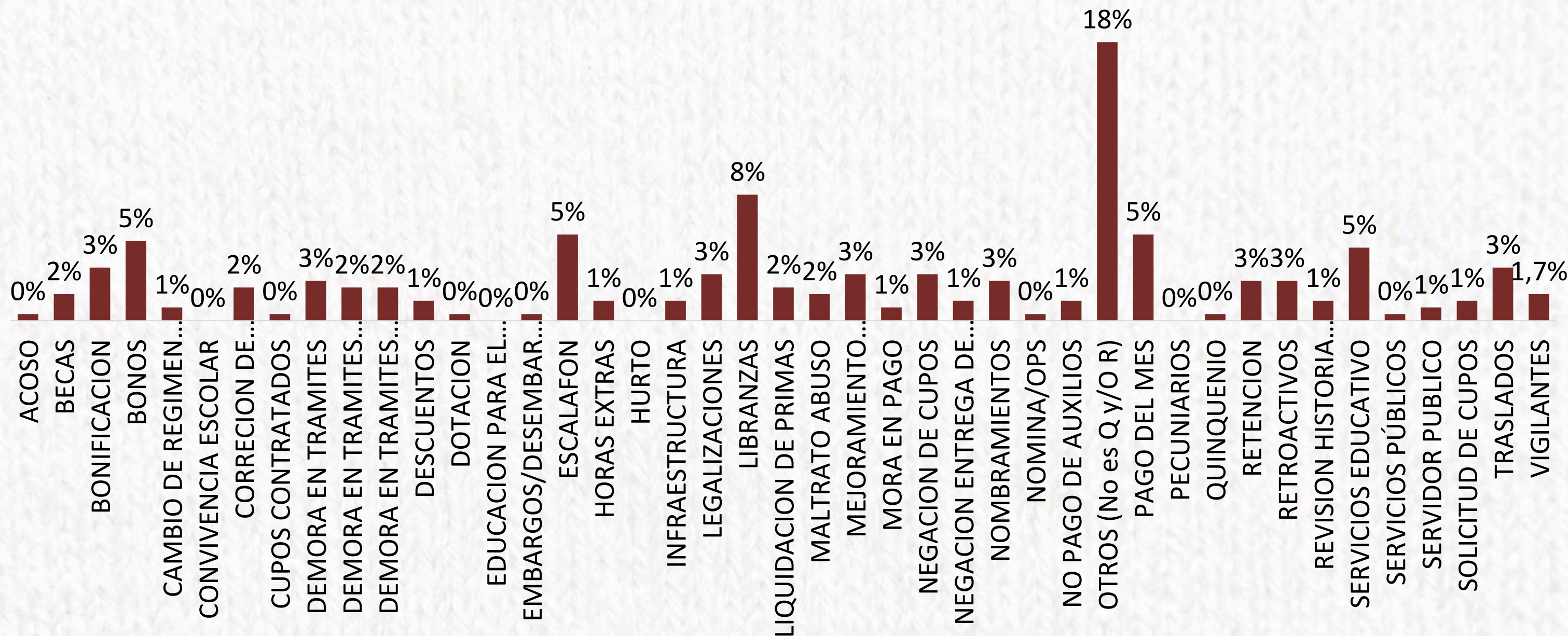
Fuente: Sistema Atención al Ciudadano – SAC v2

El mayor número de peticiones fueron radicados y asignados a la dependencia de talento humano, seguido de Inspección y vigilancia y Calidad Educativa



PQRSDF SEGUIMIENTO TRIMESTRAL

QUEJAS Y RECLAMOS



Fuente: Sistema Atención al Ciudadano – SAC v2

En cuanto a las quejas y reclamos se recibieron en total 264 (4,99%) de los cuales otros que son el 42 (18), quedando 222 quejas y reclamos. El mayor número de quejas y reclamos es

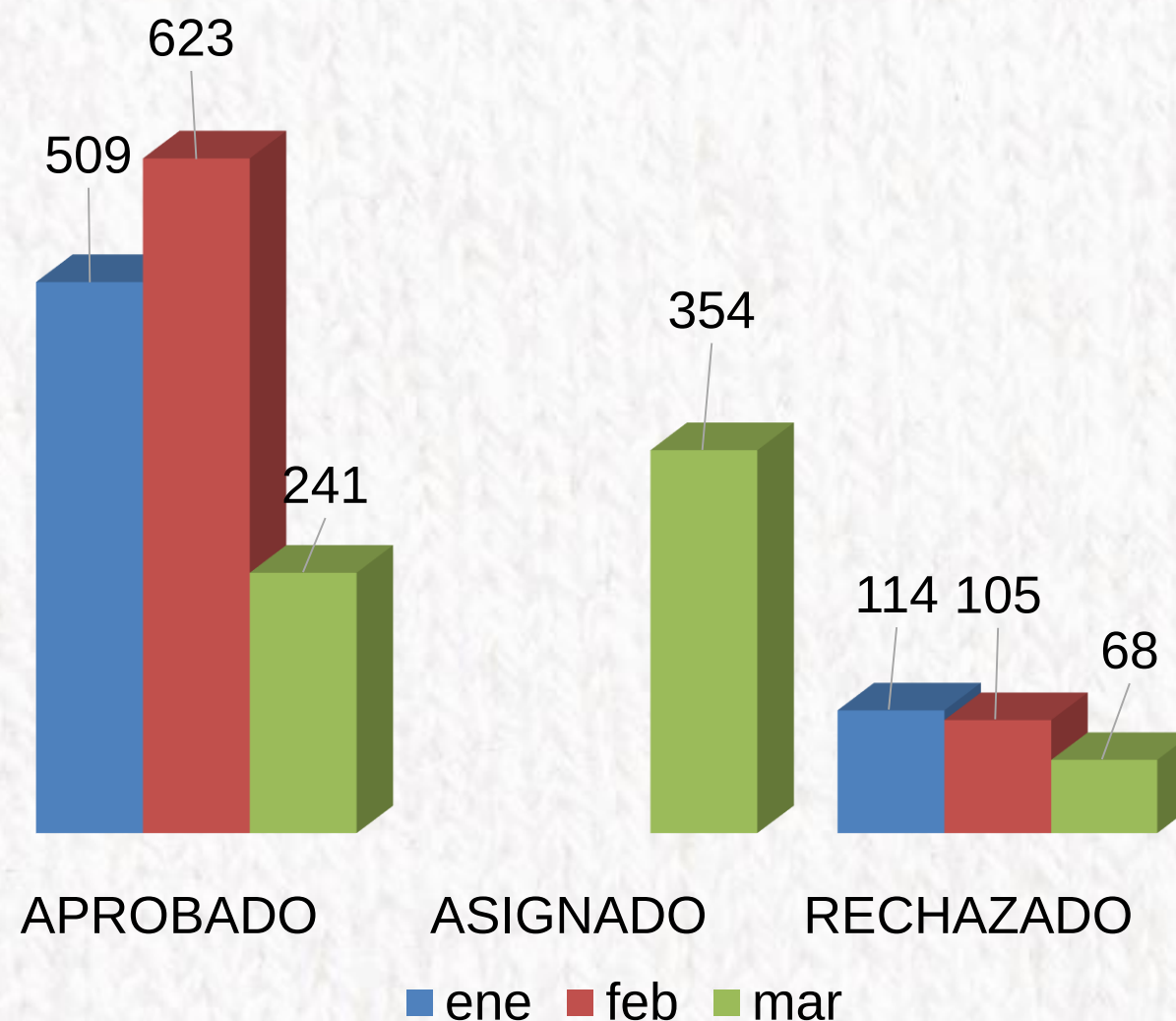
- libranzas porque la SED no pago a las entidades y les están cobrando a los usuarios
- Pago de bonos, inconsistencias de pagos en el mes, inconvenientes en el servicio educativo, no repuesta al trámite de escalafón.



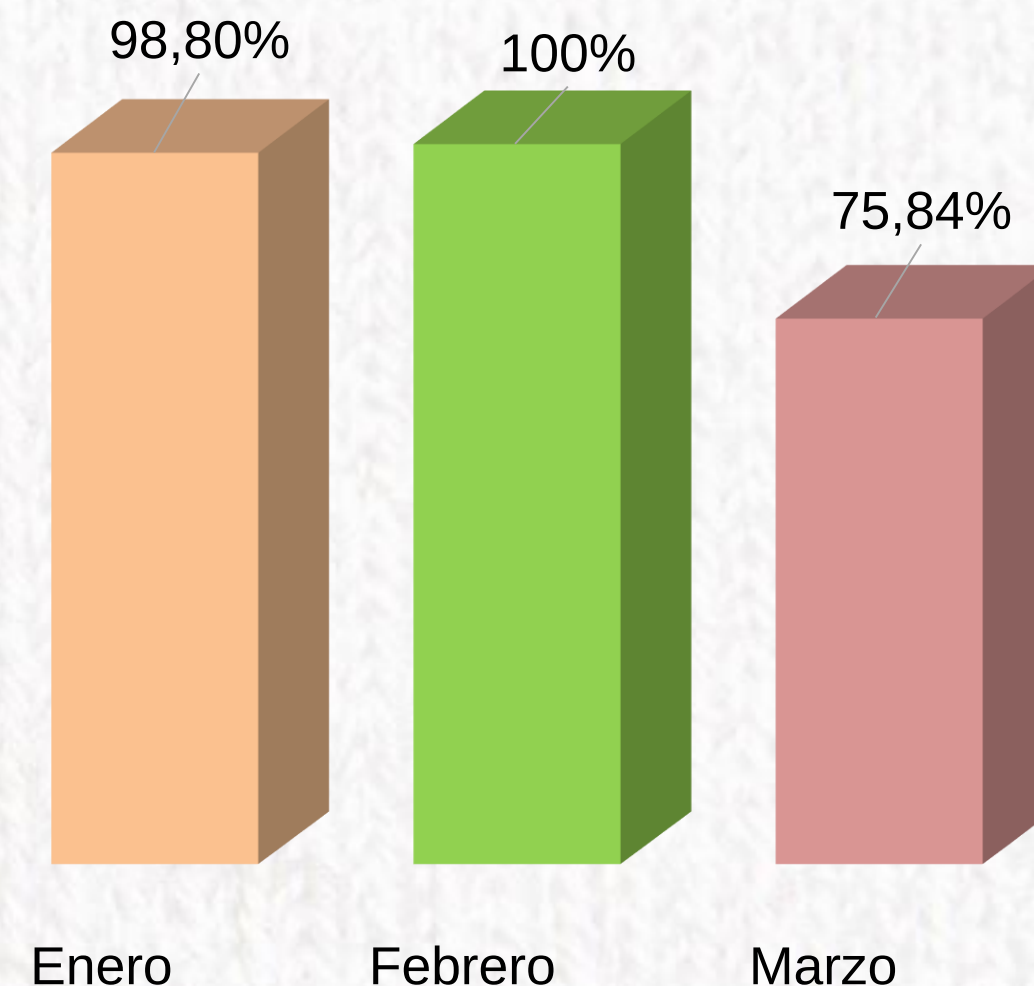
LEGALIZACIONES SEGUIMIENTO TRIMESTRAL

LEGALIZACIONES

ESTADO DE LAS LEGALIZACIONES



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA



Fuente: Sistema Atención al Ciudadano – SAC v2

Para el primer trimestre del 2025 se han aprobado 1.373 legalizaciones.

A la fecha se cuenta con 354 legalizaciones asignadas de las cuales:

- 36 legalizaciones a tiempo para responder
- 200 legalizaciones en estado vencido sin responder.



PQRSDF SEGUIMIENTO TRIMESTRAL

PQRS RECIBIDAS ACTIVIDADES DE MEJORAMIENTO

1. Responder de manera inmediata los requerimientos vencidos sin responder
2. Cada directivo debe realizar un plan mejoramiento de su dependencia donde se identifiquen las causas por las cuales no se han dado respuesta de manera oportuna y definir actividades de seguimiento para que no vuelva a ocurrir.
3. Dar respuestas de fondo, con lenguaje claro y sin tantos tecnicismos para el usuario.