



**SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN**



**Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias**

INFORME TERCER TRIMESTRE 2025

ATENCION AL CIUDADANO

28 DE OCTUBRE DE 2025



INFORME DE GESTION

PERIODO 01 DE JULIO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2025

Contenido

1. Plan de Comunicaciones (redes sociales, página web)	3
2. Servicio de Atención al Ciudadano – SAC	4
3. Trámites y servicios de la SED	8



INFORME DE GESTION DEL 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE

1. Plan de Comunicaciones (redes sociales, página web)

Para la página web de la Secretaría de Educación, en cumplimiento de la ley de transparencia 1712 de 2014 se publicó información en la sección de transparencia y acceso a la información en la página web distrital.

Para el tercer semestre del 2025, desde la Oficina de Atención al Ciudadano de esta secretaría, se han venido gestionando cambios significativos en la sede electrónica de acuerdo con el plan de gobierno y también por las necesidades de la dependencia.

Algunas de las actividades y/o cambios más significativos durante este periodo han sido:

- Actualización constante de la página de acuerdo con la resolución 1519 de 2020 a la sede electrónica principal.
- Publicaciones de Circulares, Citaciones audiencia, Convocatorias, Decretos, Memorandos, Notificaciones por aviso, Notificaciones de tutelas y Resolución

De acuerdo a la gráfica en total se publicaron 67 documentos en la página web





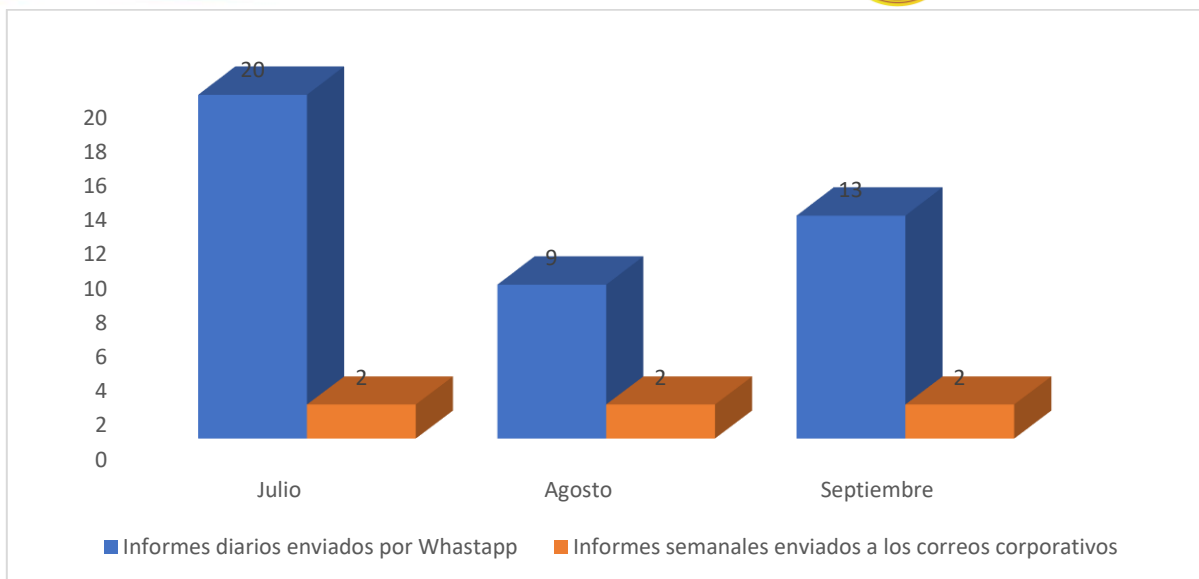
2. Servicio de Atención al Ciudadano – SAC

La Secretaría de Educación Distrital durante este gobierno desarrolló acciones para implementar su política de Atención al Ciudadano, mediante la gestión institucional que implica la asignación de recursos humanos y tecnológicos para su cumplimiento.

1. Se cuenta con un sistema de atención al ciudadano SAC v2 actualizado con una interoperabilidad con el Ministerio de Educación, donde se realiza seguimiento diario, semanal y mensual a la SED
2. En cuanto a los insumos de papelería se ha solicitado al despacho la compra por caja menor y a la fecha no se ha podido comprar.
3. Se cuenta con personal competente para mejorar la capacidad y atender de manera oportuna y eficaz a todos los ciudadanos y radicar los requerimientos personal y web que corresponden en promedio a 2.056 por mes.
4. Se ha solicitado a la oficina de Talento Humano de la Alcaldía el técnico para la página web y a la fecha se han publicado el encargo y se ha declarado desierto.
5. Para que el ciudadano tenga la certidumbre de que serán atendidos sus requerimientos se encuentra publicado en nuestra página web el procedimiento para interponer una PQRSD a través del SAC v2, en el cual detallamos los pasos a seguir para realizar un radicado; así como también se encuentra disponible el seguimiento que pueden realizar los ciudadanos en la web con su número de radicado, de esta manera, es fácil conocer el estado de su trámite y su posterior respuesta.
6. Se realizó el informe de las PQRSF para los indicadores mensuales, seguimiento de riesgos y oportunidad de mejoras, Informe de gestión PQRSF, se dio respuesta a correos de funcionarios solicitando información del SAC, se crearon nuevos usuarios como funcionarios en el SAC

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES - PQRSDF

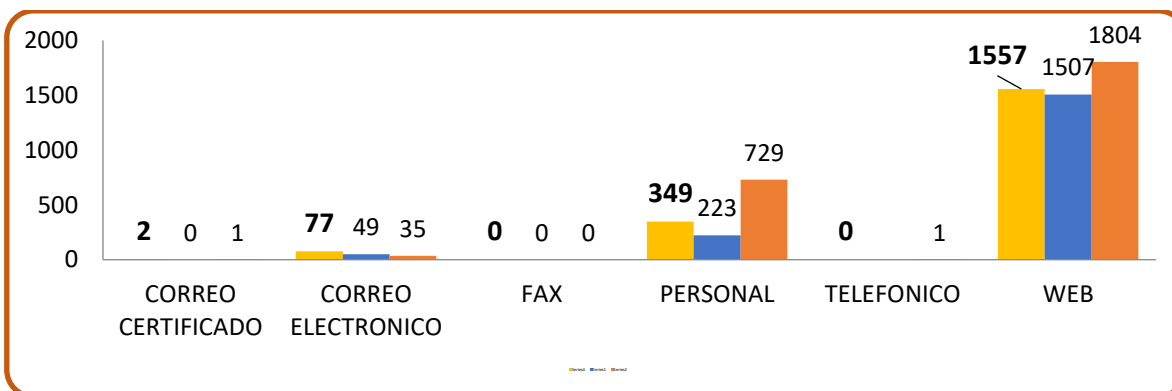
Para este trimestre se estableció como meta el 80% de los PQRSF respondidos, por lo cual la Oficina de Atención al Ciudadano realiza un seguimiento riguroso y como consecuencia de este, se han enviado y realizado seguimiento a las PQRSDF a través de diferentes canales, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, mediante el seguimiento que se le hace a las mismas y para que se le dé una oportuna respuesta.



La estrategia de recordar de manera diaria, semanal y mensual a los funcionarios sobre el estado de las PQRSDF para este trimestre, se tuvieron los resultados esperados ya que quedo la Secretaría de Educación en el puesto 49 de 72 secretarías a nivel nacional, en el mes de agosto.

CANALES DE ATENCIÓN

Durante esta gestión la Secretaría de Educación tiene habilitadas 5 canales de atención para que los usuarios radicarán sus PQRSDF, las cuales se discriminan por año de la siguiente manera:

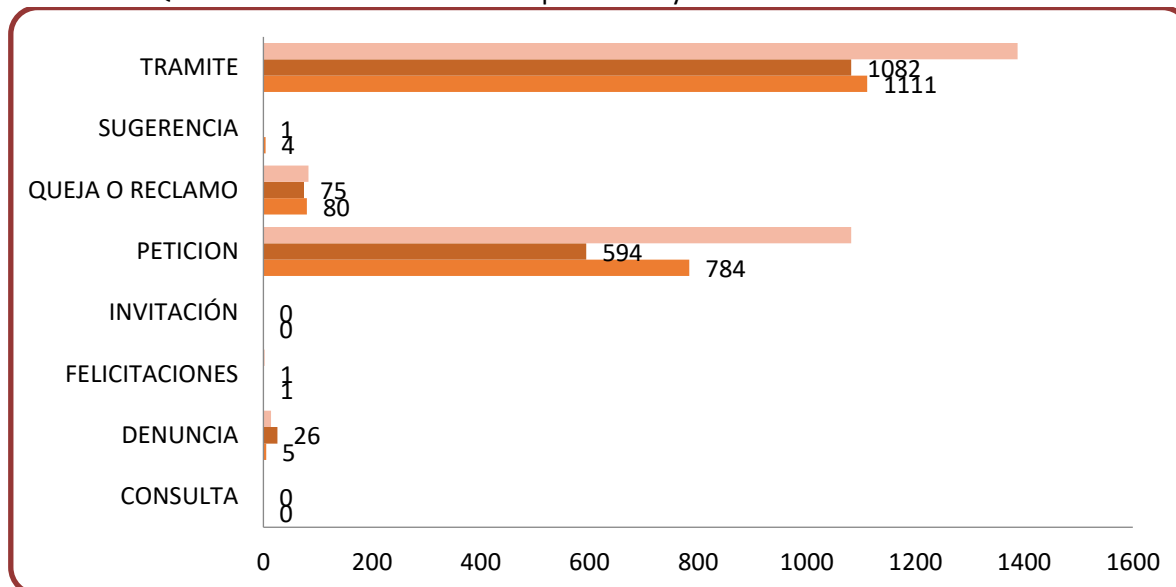


Fuente: Sistema Atención ciudadano – SAC v2

Siendo el canal web el que más utilizaron los usuarios para radicar y hacer seguimiento a sus solicitudes.

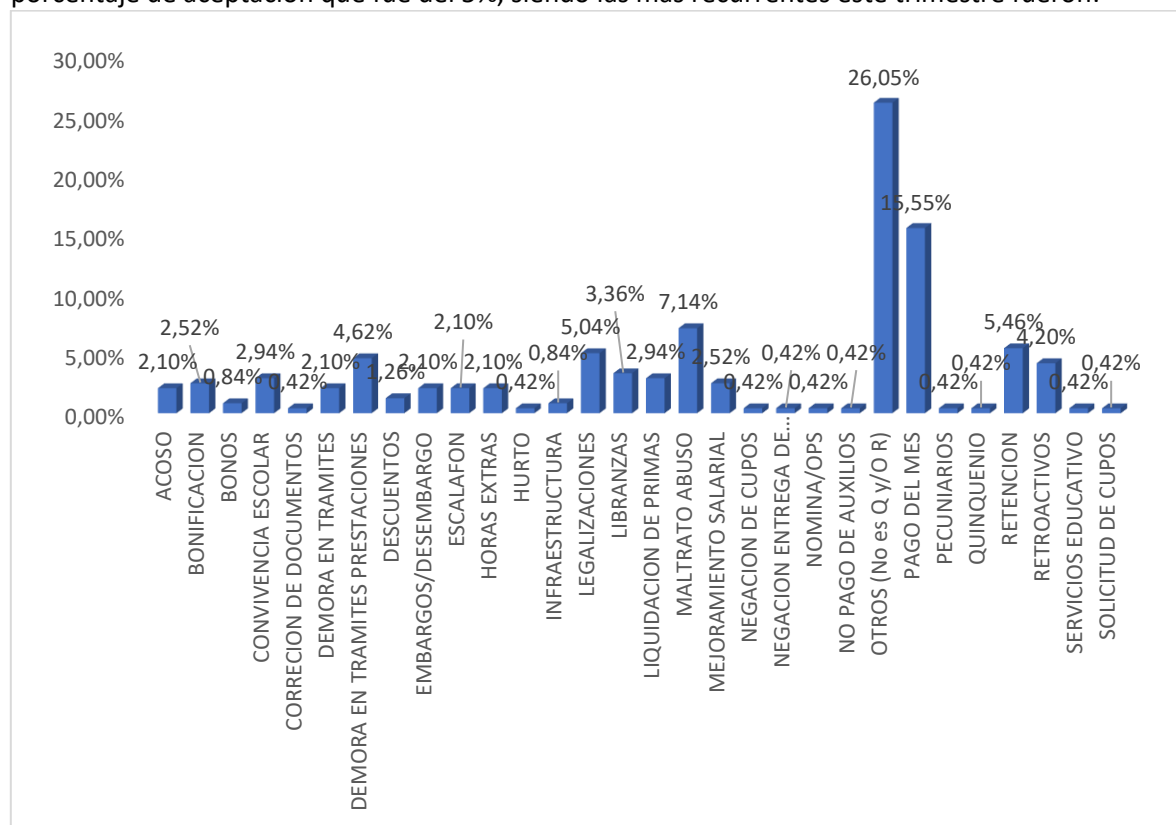


A nivel de PQRSDF los más radicados fueron peticiones y trámites



Fuente: Sistema Atención ciudadano – SAC v2

En cuanto a las quejas y reclamos durante este semestre se lograron mantener por debajo del porcentaje de aceptación que fue del 5%, siendo las más recurrentes este trimestre fueron:



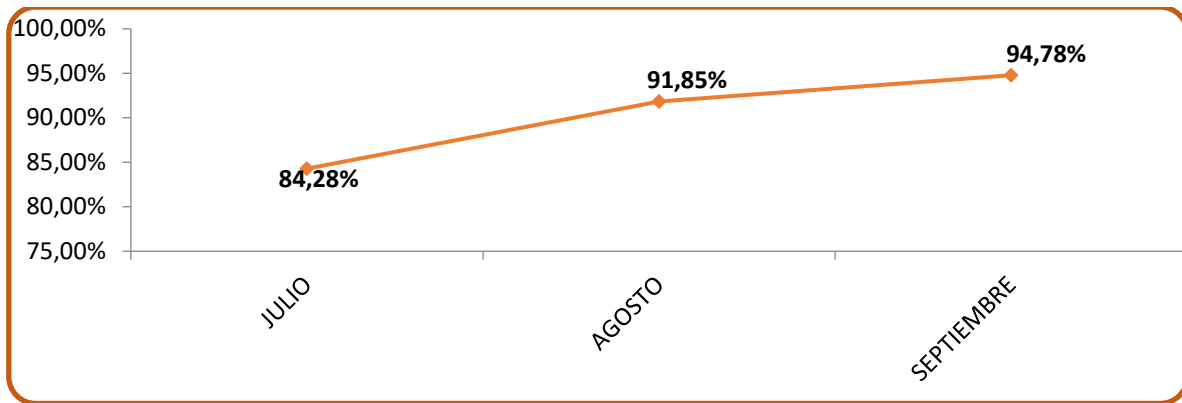
Fuente: Sistema Atención ciudadano – SAC v2



De acuerdo a la gráfica las quejas y reclamos más presentados en este trimestre fueron con respecto al pago del mes, maltrato y/o abuso en las Instituciones Educativas, retenciones en los pagos y la demora en la respuesta de las legalizaciones.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

En cuanto la oportunidad de respuesta entre las PQRSD y las legalizaciones para este semestre se lleva un promedio de 82.19% más bajo que el trimestre pasado que fue del 93.35%.

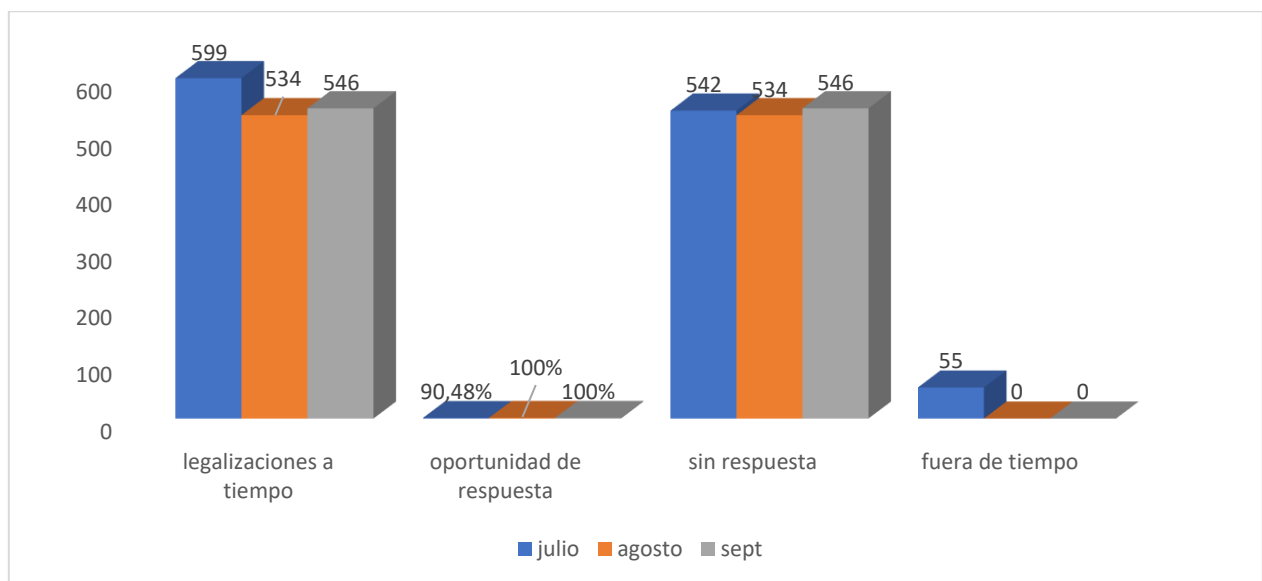


Fuente: Sistema Atención ciudadano – SAC v2

Para este trimestre la oportunidad de respuesta estuvo en promedio en 90,30%, por encima de la meta que es del 80%

LEGALIZACIONES

Para el primer trimestre se recibieron en total 1.679 legalizaciones



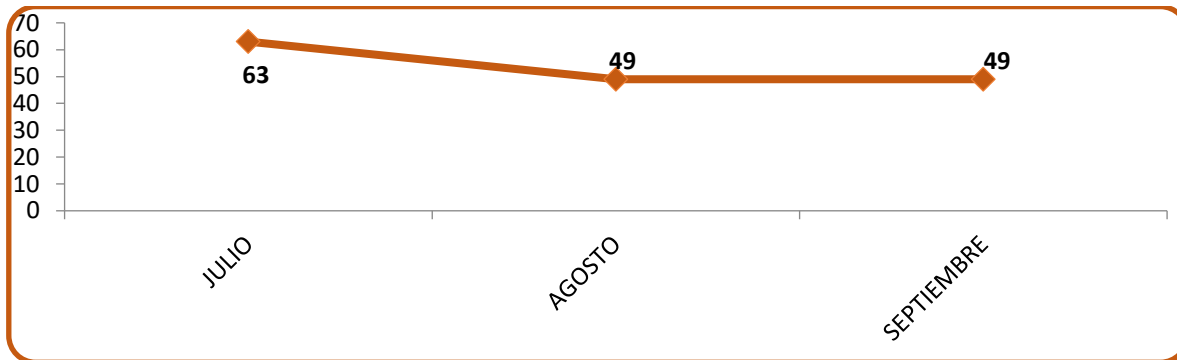
Fuente: Sistema Atención ciudadano – SAC v2



Para este trimestre se estuvo en promedio la oportunidad de respuesta en un 96.83% mucho más alto que el trimestre pasado que fue 67.70% en promedio

RANKING DE LA ENTIDAD A NIVEL NACIONAL

Durante este trimestre la SED ha logrado estar en un promedio en el puesto 53 por encima del trimestre pasado que fue 69 en el ranking a nivel nacional. De acuerdo a las mediciones del MEN y la comparación entre las 77 secretarías a nivel nacional, la SED ha venido mejorando en el ranking.



Fuente: Sistema Atención ciudadano – SAC v2

3. Trámites y servicios de la SED

La política de racionalización de trámites, Ley 019 de 2012, fomenta la construcción de una gestión pública moderna y transparente, mediante el fortalecimiento tecnológico, que permita al ciudadano acceder a los trámites y servicios de forma ágil y efectiva, generando ahorros en costos y tiempo.

Es así como la Secretaría de Educación Distrital, ofrece trámites y otros procedimientos administrativos -OPA a la comunidad con este propósito, los cuales se han venido mejorando en cumplimiento de esta norma bajo la coordinación del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP- y el uso del aplicativo SUIT -Sistema Único de Información de Trámites- que consolida todos los trámites y OPAs que ofrecen las entidades públicas y cuenta con una sección especial en la página principal del sitio web de la entidad <http://www.sedcartagena.gov.co/atencion-al-ciudadano/tramites-servicios/> para la consulta de la ciudadanía en general, tal y como lo dispone la Ley de Transparencia.

Actualmente, la Secretaría de Educación Distrital de Cartagena cuenta con 28 trámites registrados en el aplicativo SUIT y publicados en la página de la Alcaldía y Secretaría de Educación, los cuales son radicados por dos canales el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC v2 y el Sistema Humano en línea.

Sistema Atención al Ciudadano – SAC v2

- Ampliación del servicio educativo
- Ascenso en el escalafón nacional docente



- Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial
- Autorización de calendario académico especial
- Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo privado
- Cambio de propietario de un establecimiento educativo
- Cambio de sede de un establecimiento educativo
- Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano
- Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado
- Clausura de un establecimiento educativo
- Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial
- Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título
- Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales
- Legalización de documentos para el trámite de apostille para presentar ante la cancillería
- Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos
- Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media
- Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano
- Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos
- Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano

Sistema humano en línea

- Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado
- Cesantía definitiva para docentes oficiales
- Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido
- Cesantías parciales para docentes oficiales
- Pensión de jubilación por aportes
- Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales
- Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales
- Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales
- Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales

Otros trámites ya identificados y en proceso de inclusión en el aplicativo SUIT

- Sustitución pensional
- Indemnización Sustitución Pensional
- Indemnización Pensión de invalidez
- Indemnización sustitución sobreviviente
- Indemnización por accidente
- Indemnización por enfermedad laboral
- Reliquidación y ajuste



**SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN**

- Auxilio Funerario
- Auxilio de lentes
- Auxilio Educativo
- Bono Escolar
- Solicitud de cupo en IE y matricula contratada
- Becas bicentenario, ceres, inclusivas, etnoeducativas
- Licencia de funcionamiento de escuela de conducción

Atentamente,

CLAUDIA PATRICIA AGUDELO PEREZ
Profesional Uiversitario
Atención al Ciudadano



**Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias**