

# Atención al Ciudadano

## Temas Recurrentes II

### Trimestre 2022



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

# 1. Temas más representativos



**Los temas más representativos, determinados por el volumen de peticiones radicadas en el segundo trimestre de 2022, que suman el 96,3%, se distribuyen de la siguiente manera:**

Tipo	Total Requerimientos Radicados	% del Volúmen
Petición General	662	39.0%
Otros	647	38,1%
Entes de Control	127	7,5%
Tutela	106	6,2%
Petición de Información	49	3,0%
Petición entre autoridades	46	2,7%

## 2. Temas destacados



### **Temas más representativos, determinados por el volumen de peticiones radicadas en el segundo trimestre de 2022**

De esta tabla se destacan, por su mayor peso el tipo “Petición General” (39,0%), los cuales no implican términos especiales para su atención, seguido de “Otros” (38,1%) que son de carácter informativo y no requieren de respuesta, posteriormente “Entes de Control” (7,5%), y “Tutela” (6,2%), estos últimos, son de particular importancia, dadas las implicaciones jurídicas y los tiempos especiales perentorios para dar respuesta.

### 3. Tramites y Servicios



## Tramites y Servicios de mayor demanda en la Secretaria de Educación

De los Tramites y Servicios de mayor demanda en la Secretaria de Educación, para el segundo trimestre de 2022 suman 17 solicitudes, se destacan: “Ascenso en el escalafón nacional docente” 2 solicitudes (11,7%); “Cambio de sede de un establecimiento educativo” 2 solicitudes (11,7%) y “Validación de Grados escolares” 11 solicitudes (65%).

## 4. tipos de comunicación con el mayor volumen de radicados vencidos



Respecto a los tipos de comunicación con el mayor volumen de radicados, se encuentra que; los Procesos adscritos al Despacho de la Secretaria de Educación, acumulan el mayor número de PQRSD vencidos en con 337 PQRSD vencidos y que a su vez acumula el mejor número de respuesta oportunas con 361 PQRSD resueltos a tiempo.

De las PQRSD vencidas en toda la Secretaria de Educación con un total de 1193 (sumatoria de los totales por columna de la tabla de atención oportuna) solicitudes, de estas solicitudes se destacan; “Petición General” con 181 solicitudes (17,3%), seguido de “Otros” con 129 solicitudes (11,0%), “Entes de Control” 45 solicitudes (4,0%) y “Petición entre Autoridades” 34 solicitudes ( 3,0%).

Las PQRSD vencidas son aquellas cuyos tiempos de respuesta, exceden el tiempo establecido conforme a la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

# Estrategias para la mejora en los tiempos en que se gestionan las peticiones

- **Generar e informar mediante correo institucional dirigidos a los Líderes y funcionarios, reportes de peticiones asignadas, por dependencia y funcionario, señalando los tiempos de respuesta, con el propósito de generar compromiso en dar respuesta dentro de los términos, conforme al tipo de petición.**
- **Gestionar la integración de los aplicativos SAC y MIRAVE.**
- **Informar continuamente por los medios disponibles, a los Servidores Públicos, de la ocurrencia de PQRD vencidos en su usuario y Realizar reuniones de seguimiento con quienes no realicen la gestión oportuna.**
- **Realizar reuniones con Servidores Públicos de la Secretaría de Educación identificados con dificultades en la respuesta oportuna, orientar y establecer compromisos para orientados a la atención oportuna de las PQRSD.**



GRACIAS POR SU ATENCIÓN