

# Atención al Ciudadano

## Temas Recurrentes IV

### Trimestre 2022



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

# 1. Temas más representativos



**Los temas más representativos, determinados por el volumen de peticiones radicadas en el primer trimestre de 2022, que suman el 95,2%, se distribuyen de la siguiente manera:**

Tipo	Total Requerimientos Radicados	% del Volúmen
Otros	541	42,6%
Petición General	357	28,7%
Tutela	58	4,7%
Petición entre Autoridades	91	7.3%
Entes de Control	107	8,6%
Queja	33	2,6%

## 2. Temas destacados



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

De esta tabla se destacan, por su mayor peso de la siguiente manera:

Tipo “Otros” (43,6%), que son de carácter informativo y no requieren de respuesta;  
Tipo “Petición general” (28,7%), los cuales no implican términos especiales para su atención;  
Tipo “Tutela” (7,4%) y “Entes de Control” (8,6%), estos últimos, son de particular importancia, dadas las implicaciones jurídicas y los tiempos especiales perentorios para dar respuesta y se asignan directamente al Proceso Competente.

### 3. Tramites y Servicios



#### **Tramites y Servicios de mayor demanda en la Secretaria de Educación en el cuarto trimestre de 2022**

De los Tramites y Servicios de mayor demanda en la Secretaria de Educación, para el cuarto trimestre de 2022 que suman 18 solicitudes, se destacan:

- “Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos” 1 solicitud (5.5%);
- “Cesantías Definitivas” 1 solicitud (5.5%) y
- “Validación de Grados escolares” 16 solicitudes (88.9%).

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



Respecto a los tipos de comunicación con el mayor volumen de radicados para el cuarto periodo de 2022, se encuentra que; los Procesos adscritos al Despacho de la Secretaria de Educación, acumulan el mayor número de PQRSD vencidos en con 222 PQRSD vencidos y que a su vez acumula el mejor número de respuesta oportunas con 235 PQRSD resueltos a tiempo.

De las PQRSD vencidas en toda la Secretaria de Educación con un total de 465 (sumatoria de los totales por columna de la tabla de atención oportuna) solicitudes, de estas solicitudes se destacan; “Petición General” con 102 solicitudes (22,0%), seguido de “Otros” con 57 solicitudes (12,2%), y “Petición entre Autoridades” 52 solicitudes ( 11,2%).

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 las estadísticas de la gestión de las PQRSD por parte de los funcionarios y generar un informe.**
- **Enviar semanalmente el informe de cantidad de PQRSD pendientes por gestionar a la alta dirección y líderes de proceso y Subproceso, resaltando la necesidad de dar respuesta oportuna y recordando la normativa que rige las peticiones de información.**
- **Hacer seguimiento continuo, a los funcionarios con mayor cantidad de PQRSD pendientes por gestionar, en toda la Secretaria de Educación, para los aplicativos en producción, donde se gestionan las PQRS.**
- **Realizar reuniones periódicas con la alta dirección y Lideres de proceso y Subproceso, para informar de la gestión realizada en atención al ciudadano, evidenciando las dificultades identificadas en las reuniones de seguimiento a las PQRSD y el plan de acción en Atención al Ciudadano para mejorar la calidad del servicio y la oportunidad de la respuesta.**



GRACIAS POR SU ATENCIÓN