

Atención al Ciudadano

Temas Recurrentes III

Trimestre 2023



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

1. Temas más representativos



Los temas más representativos, determinados por el volumen de peticiones radicadas a la Secretaría de Educación de Cali en el tercer trimestre de 2023, que suman 1629 y representan el 93,9% de este total, se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla No. 1

Temas Representativos tercer trimestre 2023		
Tipo	Total Requerimientos Radicados	% del Volúmen
Otros	611	37,5%
Petición General	441	25,2%
Tutela	81	4,9%
Petición entre Autoridades	141	8,6%
Entes de Control	99	6,0%
Petición de consulta	98	6,0%
Petición de Información	94	5,7%

2. Temas destacados



Temas más representativos, determinados por el volumen de peticiones radicadas en el tercer trimestre de 2023

De la tabla Temas Representativos presentados en la diapositiva anterior, se destacan por su mayor peso los siguientes temas:

Tipo “Otros” (37,5%), que son de carácter informativo y no requieren de respuesta;
Tipo “Petición general” (25,2%), los cuales no implican términos especiales para su atención;
Tipo “Tutela” (4,9%) y “Petición entre autoridades” (8,6%), estos últimos, son de particular importancia, dadas las implicaciones jurídicas y la perentoriedad 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 tercer trimestre de 2023

De los Tramites y Servicios de mayor demanda en la Secretaria de Educación, para el tercer trimestre de 2023 que suman 11 solicitudes, se destacan:

- “Validación de Grados escolares” 7 solicitudes (63,6%) y
- “Duplicaciones de diploma y modificaciones del registro del titulo” 1 solicitud (9,0%)
- “Ascenso en el Escalafón Nacional Docente” 3 solicitudes (27,3%)

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 tercer trimestre de 2023, se encuentra que; los Procesos adscritos al Despacho de la Secretaria de Educación, acumulan el mayor número de PQRSD vencidos en con 317 PQRSD vencidos y que a su vez acumula el mejor número de respuesta oportunas con 255 PQRSD resueltos a tiempo.

De las PQRSD vencidas en toda la Secretaria de Educación con un total de 557 solicitudes, se destacan; “Petición General” con 197 solicitudes (42,9%), seguido de “Otros” con 88 solicitudes (15,8%), “Petición entre Autoridades” 94 solicitudes (16,9%), “Tutela” con 63 solicitudes (11,3%) y “Entes de control” con 42 solicitudes (7,5%).

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 mejorar los tiempos en que se gestionan las peticiones

- **Generar las estadísticas de la gestión de las PQRS por parte de los funcionarios y generar un informe.**
- **Enviar semanalmente el informe de cantidad de PQRS 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 PQRS 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, para informar de la gestión realizada en atención al ciudadano, evidenciando las dificultades identificadas en las reuniones de seguimiento a las PQRS 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