

# 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 Secretaria 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 Líderes 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