

CIRCULAR No. 019 DEL 23 DE OCTUBRE DE 2023

PARA: SUBSECRETARIOS, ASESORES, DIRECTORES, JEFES DE OFICINA Y DIRECTORES LOCALES DE EDUCACIÓN

DE: SUBSECRETARIA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

ASUNTO: INFORMACIÓN Y REPORTES DE TIPOLOGIA DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA SED EN LOS APLICATIVOS SIGA Y BOGOTÁ TE ESCUCHA.

Para la Secretaría de Educación del Distrito es importante contar con una adecuada información de la gestión de los trámites, Otros Procedimientos Administrativos (OPAS)¹ así como de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) presentados por la ciudadanía en general, en este sentido se requiere que desde todas las áreas de la entidad acorde a las competencias de cada una, realicen la clasificación adecuada de la información y de las tipologías registradas en el Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia (SIGA) y en el aplicativo Bogotá te Escucha (BTE), al igual que en los otros sistemas o aplicativos donde se gestionen y realicen trámites para la comunidad educativa.

Por lo anterior, se hace necesario dar cumplimiento a las actividades estipuladas por la entidad para la correcta gestión de las peticiones, las cuales se describen a continuación:

1. En el aplicativo SIGA los responsables de la correspondencia deben realizar el reparto conforme a los trámites definidos por cada dependencia, de acuerdo con lo establecido en el documento que contiene las “**Orientaciones de Reparto Gestión SIGA**” el cual puede ser consultado ingresando al siguiente enlace:
<https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/sites/default/files/inline-files/Orientaciones-Reparto-gestion-SIGA.pdf>
2. En el aplicativo BTE en el campo denominado trámites y/o servicios se encuentran las tipologías que se deben asignar al momento de la radicación por parte del personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dicha información se puede consultar en el archivo “**Tipologías gestión peticiones BTE**”
<https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/node/2967>
3. Las dependencias cuando así lo requieran podrán descargar el reporte de radicados en el aplicativo SIGA, conozca los pasos a seguir consultando el documento que contiene las

¹ **Otro Procedimiento Administrativo -OPA** Requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

“Orientaciones reporte de radicados en el aplicativo SIGA”
<https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/sites/default/files/inline-files/Orientaciones-reportes-SIGA.pdf>. Para el caso de los reportes de BTE estos se deben solicitar al equipo de Plan Padrino al correo electrónico oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co.

4. Es importante que de manera periódica las dependencias consulten las orientaciones y tipologías relacionadas en los numerales anteriores, para validar que estén alineadas con las necesidades que se identifican en la operación y gestión de las áreas y en caso de ser necesario solicitar su eliminación, adición o modificación al equipo de Plan Padrino a través del correo electrónico oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co.
5. La Oficina de Servicio al Ciudadano realizará las modificaciones solicitadas en el aplicativo SIGA y remitirá a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá las solicitudes de modificaciones en el aplicativo Bogotá te Escucha (BTE).
6. Para las dependencias que tienen a cargo la prestación de servicios a través de los tramites y/ servicios que son reportados al Sistema Único de Información de Trámite (SUIT), los cuales se encuentran relacionados en el archivo “**Inventario de Tramites**” ubicado en el siguiente enlace <https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/node/2967>, deben realizar el reporte de operación de tramites siguientes actividades
 - Mensualmente las dependencias responsables deben diligenciar el “**Formato datos de operación 2023**” publicado en la Intrased en el siguiente enlace <https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/node/2967>, completando los datos requeridos disponibles en SIGA, BTE y los otros aplicativos donde figure la información solicitada, por ejemplo, Humano en línea, sistema matriculas, SIMAT, etc.

Imagen 1: Formato datos de operación 2023

Mes reportado				
Oficina				
Funcionario que reporta los datos				
Fuente de información de los datos de operación				
Observaciones (Si requiere aclarar y/o indicar alguna novedad frente al reporte)				

TRÁMITE	Enero				Febrero			
	Total Recibidas	Respondidas en término	PQRD	% de Cumplimen	Total Recibidas	Respondidas en término	PQRD	% de Cumplimier
TRAMITE 1				#DIV/0!				#DIV/0!
TRAMITE 2				#DIV/0!				#DIV/0!
TOTAL	0	0		#DIV/0!	0	0		#DIV/0!

*El porcentaje de cumplimiento se mide de la siguiente manera:

$$\frac{\text{Total de solicitudes respondidas en término}}{\text{Total de solicitudes recibidas en el mes}} = \% \text{ de cumplimiento}$$

- Enviar el formato diligenciado al correo electrónico oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes.

- La Oficina de Servicio al Ciudadano publicará la información suministrada por las dependencias en el Sistema Único de Información de Trámite (SUIT)². El histórico de estos reportes queda publicados en IntraSED en el enlace **“Reporte datos operación trámites SED”** [Reporte datos operación trámites SED | IntraSED \(educacionbogota.edu.co\)](http://Reporte%20datos%20operaci%C3%B3n%20tr%C3%A1mites%20SED%20|%20IntraSED%20(educacionbogota.edu.co).).

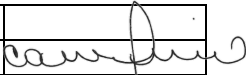
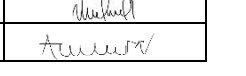
Es importante tener en cuenta, que es necesario en todas las áreas de la entidad deben realizar el registro correcto y veraz de los temas en los sistemas de información mencionados, ya que estos servirán de insumo para dar respuesta a las solicitudes en donde se requiera información de los trámites y servicios que maneja cada dependencia, así como para brindar respuestas de manera detallada a los entes de control o para la ciudadanía en general.

Con la información anteriormente consolidada, las dependencias en ejercicio del principio de auto control evaluarán de primera mano la oportunidad de la gestión realizada y los motivos de consulta, permitiendo controles de riesgo, acciones de mejora y planeación adecuada de su servicio.

Agradecemos el apoyo y el acompañamiento en nuestra labor de hacer de la Secretaría de Educación del Distrito, un modelo de transparencia y eficiencia en la gestión pública. Para cualquier consulta, o si requieren asistencia durante el proceso de recopilación, favor contactar al equipo de soporte designado a través del correo: oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co

Cordialmente

JULIAN FABRIZIO HUERFANO ARDILA
Subsecretario Gestión Institucional
Secretaría de Educación Distrital

Aprobó	OLGA TERESA DE JESUS AVILA ROMERO	Asesora Subsecretaria Gestión Institucional	
Aprobó	SARA CAROLINA ALVIRA ACOSTA	Directora Servicios Administrativos	
Revisó	MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ	Jefe Servicio al Ciudadano	
Proyectó	VEIMAN SNEYDER COTRINO DIAZ	Profesional Servicio al Ciudadano	
Proyectó	ANGÉLICA VARGAS PALACIO	Contratista Oficina Servicio al Ciudadano	

² Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3,
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28586175/28586234/GU%C3%8DA+SUIT+-+Conceptos+B%C3%A1sicos.pdf/f988c726-922f-b666-58f4-daaab7819f02?t=1552421073099>