



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN PQRSDF

SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN PQRS JUNIO 2021

Elaboró:

PAOLA ANDREA CRISTANCHO GONZALEZ
Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano

Aprobó:

MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
DESARROLLO DEL INFORME	4
1. GESTIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	4
1.1. Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano	8
2. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RADICADAS.....	8
2.1. Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas:.....	9
2.1.1. Grupo Solicitudes y trámites.....	9
2.1.2. Grupo Requerimientos Legales.....	11
2.1.3. Grupo PQRSDF	12
2.1.4. Sugerencias y Felicitaciones recibidas en el grupo de PQRSDF	13
3. NIVEL DE OPORTUNIDAD.....	14
4. ENTES DE CONTROL	17
5. PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	18
LOGROS Y ACCIONES DE MEJORA	21
ANEXOS.....	22



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

INTRODUCCIÓN

El siguiente informe ha sido elaborado por la Oficina de Servicio al Ciudadano con el propósito de presentar el consolidado de los requerimientos Ciudadanos recibidos en la Entidad durante el mes de junio de 2021, por medio de los diferentes canales de contacto dispuestos para la ciudadanía (correo, presencial, chat y telefónico), radicadas en el Sistema Integrado de Gestión Documental, en adelante –SIGA-, y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha en adelante–BTE- y la gestión realizada por las diferentes oficinas de la Secretaría de Educación del Distrito durante el mes en mención.

Lo anterior, con el fin de presentar una herramienta que permita coadyuvar en el objetivo de conocer las necesidades Ciudadanas, mejorar la calidad de la experiencia del servicio, aumentar los estándares de calidad y soportar la toma de decisiones por parte de las directivas de la Entidad.

DESARROLLO DEL INFORME

1. GESTIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

La Secretaría de Educación brinda a la ciudadanía diferentes canales de comunicación para poder interponer sus requerimientos tales como:

- **TELEFÓNICO:** Todas las atenciones que ingresan por medio de la línea 195 (Alcaldía Mayor de Bogotá) y 3241000 (Operada por el Centro de Contacto de la Entidad), son atendidas por los funcionarios de la entidad a la que pertenecen y registradas en el sistema de gestión de correspondencia correspondiente si se requiere (SIGA o Bogotá Te Escucha).
- **VIRTUAL:**
 - El buzón oficial para la recepción de solicitudes y comunicaciones oficiales en la Ventanilla de radicación virtual es <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/>.
 - Para las entidades que requieran enviar comunicaciones de naturaleza judicial podrán hacerlo en el buzón notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co
 - Para las solicitudes de entidades estatales del orden nacional, territorial y/o distritales podrán hacerlo a través del correo electrónico buzonentidades@educacionbogota.gov.co
 - Para solicitar trámites administrativos, los estudiantes, padres de familia, docentes, servidores y contratistas de la SED, deberán radicar sus requerimientos, con los respectivos soportes, en la Ventanilla de radicación virtual <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/>
 - Para radicación de denuncias de corrupción, quejas, reclamos, felicitaciones o solicitudes de información pública en el sistema “Bogotá te Escucha” <https://bogota.gov.co/sdqs/>
 - Para información general y orientación a la ciudadanía puede escribir al correo electrónico contactenos@educacionbogota.edu.co
 - Actualizar los datos por parte de los beneficiarios del PAE que se debe realizar con el colegio inicialmente, que si no es posible el cambio debe enviar un correo directamente al área a novedadespae2021@educacionbogota.gov.co.

Nota: el horario para la recepción virtual de comunicaciones oficiales es de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 5:00 p.m.

- **PRESENCIAL:**
 - La recepción presencial de las comunicaciones se realizará en los puntos de radicación de correspondencia Nivel Central y en Direcciones Locales de educación para la ciudadanía se realiza mediante agendamiento previo a través del siguiente enlace: [Agendamiento Web V2.1.2.0 \(educacionbogota.gov.co\)](#).
 - La atención en los Supercades (Suba, Américas, Manitas y Bosa) se realizará acorde a los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
- **CHAT INSTITUCIONAL:** Contactos a través del enlace del chat interpuesto en la página web de la Secretaría de Educación https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/.

2. Antecedentes

Se presenta informe correspondiente al mes de junio del año 2021. A continuación, se dan a conocer las novedades en la operación:

- 1) Suspensión indefinida de la prestación del servicio en el SuperCade Américas por situaciones de orden público, para lo cual se modificó el Convenio suscrito.
- 2) Se generan ferias de servicio lideradas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, a las cuales se asistió a:
 - a. Puente Aranda
 - b. Plazoleta SuperCade Suba
 - c. Tunjuelito
 - d. Plazoleta SuperCade Américas
- 3) Fortalecimiento de la estrategia de la Oficina de Servicio al Ciudadano de Plan Padrino con distribución de personal en las dependencias.
- 4) Se continua con la revisión de las mejoras en el aplicativo dexion, el cual es el administrador del correo contactenos@educacionbogota.edu.co.
- 5) Se implementa la atención virtual a personas con discapacidad visual los viernes de 7:00 am a 9:00 am, solicitando cita a través del siguiente enlace <https://forms.office.com/r/gVtfRQC5PC/>.
- 6) Se continua con el fortalecimiento del grupo de fondo prestacional, generando controles en la gestión y reportes diarios, así como la capacitación de funcionarios de planta para la gestión de correo electrónico.
- 7) Se continúan con los apoyos por parte de la OSC a las direcciones locales de Bosa, Suba, Kennedy y Ciudad Bolívar para temas de la dependencia de cobertura, bien sea asignación de cupos o proyección de correspondencia. Ahora bien, se amplió la cantidad de direcciones locales, realizando una distribución adicional en Usme, y Engativá, acorde a la demanda de solicitudes en cada punto.
- 8) Se continua con el envío de mensajes de texto a los acudientes para la redención de bonos correspondientes al Programa de Alimentación Escolar, así mismo, se inició el apoyo a la Dirección de Dotaciones con el objetivo de informar a los acudientes de la entrega de un dispositivo.
- 9) En el canal telefónico se realizó apoyo a la Dirección de Colegios Privados para alertas respiratorias.
- 10) Se realizó mesa de trabajo con la Dirección de Cobertura para la Resolución de gestión de la cobertura 2021 – 2022.
- 11) Se continua con el aislamiento inteligente, dado que el Ministerio de Salud expidió la resolución 738 de 2021, con la cual prorroga la emergencia sanitaria por el covid-19 hasta el 31 de agosto.
- 12) Finalización del servicio Agente Front Office Sin Herramienta por cinco personas y Agente Centro de Contacto por dos personas, el 4 de junio. Dicho servicio se había contratado por tres meses al inicio de la orden de compra.
- 13) Lanzamiento por parte de la Dirección de Educación Superior de Jóvenes a la U, que presentó inconvenientes en la plataforma el primer día de esta.

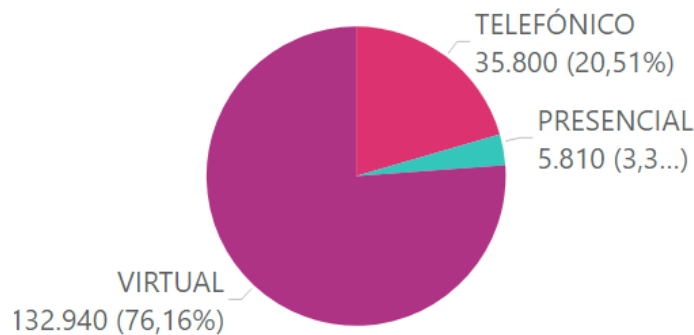
3. Análisis general

A continuación, se dan a conocer las estadísticas por los diferentes canales y niveles de atención:

Durante el mes de junio se recibieron un total de 174.550 solicitudes de atención, un 19% inferior al valor obtenido en el mes inmediatamente anterior y 1 punto porcentual adicional a la disminución obtenida de junio a mayo. En

esta disminución juega un papel importante el canal virtual que de manera consolidada disminuyó un 28% la cantidad de atenciones, seguido del canal telefónico con una disminución del 5%. Contrarestando lo anterior, el canal presencial, incrementó un 48% su participación dada la activación paulatina de este canal a través del Regreso Gradual, Progresivo y Seguro.

Del total de las atenciones, el 81,69% correspondieron al canal virtual compuesto por las solicitudes de:

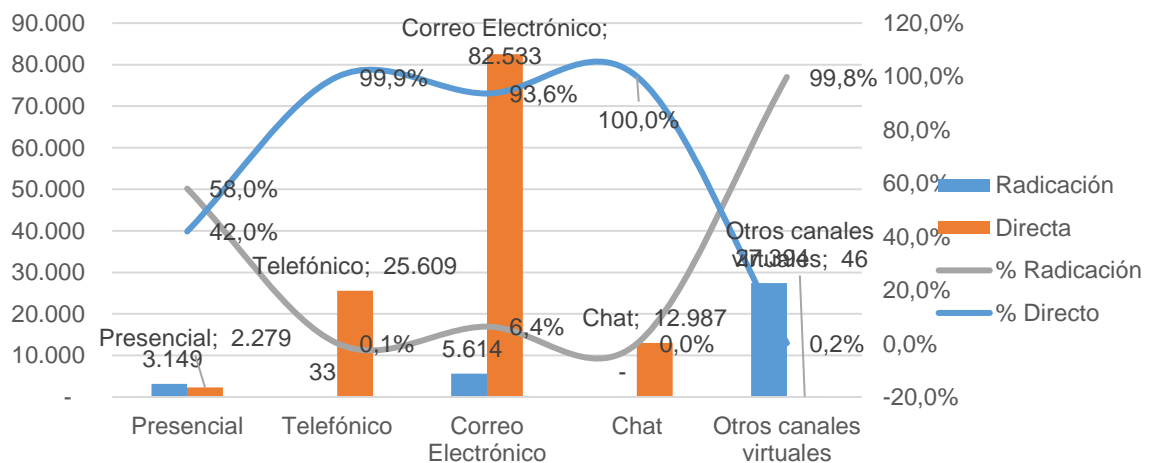


- El chat institucional
- Correo Institucional
contactenos@educacionbogota.gov.co,
novedadespae@educacionbogota.gov.co
(administrado por la Dirección de Bienestar Estudiantil DBE –Programa de Alimentación Escolar- PAE),

Gráfico 1 Volumen y participación de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

familiaseducprivados@educacionbogota.gov.co, buzonentidades@educacionbogota.gov.co, y Defensordelciudadano@educacionbogota.gov.co.

- Así mismo, el canal virtual contiene aquellas solicitudes ingresadas por el Formulario Único de trámites de la página web, los requerimientos aproximados de Bogotá Te Escucha, aquello recibido a través del correo de notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co, y las atenciones realizadas a través de redes sociales como twitter, Facebook, e Instagram.



Gráfica 1. Gestión a través de los canales de atención. Fuente: Tablero de Control de Canales – Grupo de Operaciones Oficina Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

En el período objeto de análisis, los diferentes canales de atención (Teléfono, Chat Institucional, Correo Electrónico, y Canal presencial), reportan el ingreso de 174.550 solicitudes (Incluyendo 9.518 gestiones de la línea 195, y 76.966 correos electrónicos del buzón novedadespae2021@educacionbogota.gov.co), de las cuales la atención a través del canal virtual, conformado por los buzones de correo electrónico, peticiones de Bogotá Te Escucha, de cobertura, de la Ventanilla de Radicación Virtual, de redes sociales y chat, registran el 76%.

Así mismo, de este canal, el 8,7% (15.221) corresponden al chat institucional, el 76% (132.940) pertenecen a los diferentes buzones de correo, del cual el PAE tiene una participación del 58%; en cuanto al canal telefónico (35.800 llamadas ingresadas) cuenta con una participación con un 21% de los cuales la línea 195 representa el 27.7% con un nivel de servicio¹ del 48%, y finalmente a través del canal presencial, el 1.6% con un nivel de eficiencia del 95.52%, este último reporta una participación baja debido las diferentes novedades descritas en el apartado de Antecedentes.

En total, de las 174.550 transacciones se atendieron 165.106, con un nivel de servicio del 94,74%², el 76,3% son solucionadas en el primer contacto y el 23,7% se pasa a un tercer nivel, por tanto, se procede a radicar.

Como se mencionó anteriormente, el nivel de servicio de los canales que son atendidos por la oficina de servicio al ciudadano tuvo un 96.55% de efectividad en la solución de requerimientos ingresados por la ciudadanía en los canales de atención, el canal presencial en Direcciones Locales reportó el nivel de servicio más bajo con el 82.6%.

¹ Nivel de servicio: Cantidad de transacciones atendidas / Cantidad de transacciones solicitadas.

² El nivel de servicio incluye las atenciones realizadas de PAE y línea 195. El indicador de los canales atendidos propiamente por la Oficina de Servicio al ciudadano es del 96%.

3.1. Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Teniendo en cuenta, que durante el junio se continuó con la atención en el canal presencial en nivel central, además de la Red Cade en Bosa, Suba, Manitas y Américas que suspendió la atención. La cantidad de atenciones generadas, en mayor proporción, corresponde a la consulta acerca del agendamiento, o inscripción para recibir el bono estudiantil (PAE) y el estado de la asignación de Cupo escolar Novedades. A continuación, se presentan los (10) temas más importantes solicitados por la ciudadanía:

Tabla 1. Atenciones por temas de consulta en los canales de atención ciudadana

Tema de Consulta	Participación
Consulta acerca del agendamiento, inscripción al Bono estudiantil (Programa de Alimentación Escolar)	62,69%
Matriculas escolar (asignación de cupo, Actualización datos, Retiro SIMAT)	11.21%
Información acerca de Educación Superior (Jóvenes a la U)	7,31%
Información general de trámites y servicios	5,27%
Talento humano para docentes provisionales (inicio de labores, finalización, convocatorias, escalafón)	4.82%
Fondo prestacional (consulta de procesos, requisitos y formularios)	2.17%
Talento humano novedades docentes y administrativos (beneficios docentes y administrativos, asignación de funciones, vacaciones, bienes y rentas y procesos disciplinarios)	1.40%
Movilidad escolar (información general, ruta escolar y subsidio de transporte)	1.35%
Información de Instituciones (Licencias de funcionamiento entre otros)	0.79%
Novedades de los estudiantes (Legalización de documentos para el exterior, registro de diploma, certificados, entre otros)	0.77%
Otros	2.21%
Total general	100%

Fuente: Tablero control de Indicadores - Oficina Servicio al Ciudadano Fecha de Corte: 30/Junio/2021

El 62,69% de las consultas refiere a temas, que se relacionan con el proceso del programa de alimentación escolar agendamiento, inscripción.

4. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RADICADAS

De los sistemas de radicación que ofrece la Secretaría de Educación, al servicio de la ciudadanía, entiéndase Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” y Sistema de Gestión de Correspondencia y Archivo “SIGA”, a partir de los datos consolidados de acuerdo con las tipologías de clasificación, la Secretaría de Educación en el mes de junio obtuvo el siguiente resultado de las peticiones radicadas en este sistema.

Tabla 2. Radicciones clasificadas por Grupo tipo de requerimiento

Tipo de Tramite	SIGA	Bogotá Te Escucha	Total
Solicitudes y Tramites	34.892	505	35.397
PQRSDF	13	411	424
Requerimientos Legales	341		341
Solicitud de Acceso a la Información		28	28
Total general	35.246	944	36.190

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA TOTAL

Como otra medida de mejoramiento para la unificación en la información, y facilidad en la clasificación de los requerimientos ingresados en SIGA, se procedió agrupar las solicitudes, de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolo de acuerdo con los cuatro grandes grupos generales, que son: Solicitudes y tramites (Derechos de Petición de consulta, general, particular, información FUT, Informativo, Invitaciones), Requerimientos Legales (Citación, Conciliación, Cumplimiento de fallo, Demandas, Expedientes, Recursos, Tutelas, Nulidad), PQRSDF(Queja, Reclamo, Felicitación) y Solicitud de Acceso a la Información.

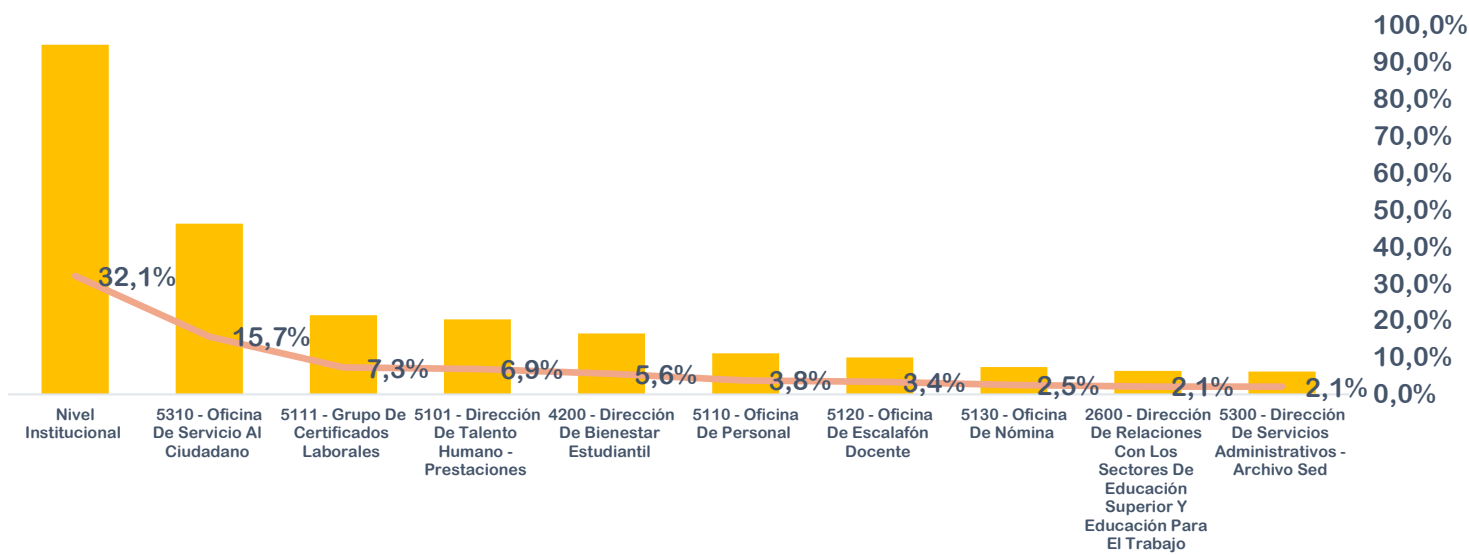
Del total de los registros, el 48% son atendidos en las oficinas del Nivel Central y/o Direcciones Locales y el 22% son atendidas por en Nivel Institucional. Del total, el 93% se realiza a través de canales virtuales y el restante de manera presencial.

4.1. Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas:

4.1.1. Grupo Solicitudes y trámites

El 97,1% de las solicitudes se clasifican en el grupo número 1. Solicitudes y Tramites: en el cual están todos los Derechos de Petición (consulta, general, particular, información) FUT, Informativo, Invitaciones, los requerimientos que ingresan en el grupo al momento de radicarlos, se asignan a las diferentes oficinas de acuerdo con su competencia, el 81,5% de las solicitudes, son atendidas por el nivel institucional y nueve dependencias con un total de 28.861 requerimientos.

En el nivel institucional, con 348 Instituciones Educativas Distritales se atendieron 11.369 requerimientos donde se destaca el trámite de Constancias y/o certificados de estudiantes activos con una participación del 72%, seguido de trámites generales con un 18,26%, y por último, dentro de los trámites que se destacan con un 7,25% se encuentra la solicitud de Certificados de Estudiantes no activos. Es importante mencionar que del total de las Instituciones Educativas Distritales, se destacan los primeros cinco Colegios: Colegio Ciudadela Educativa de Bosa (2,5%), Colegio Manuel Cepeda Vargas (1,9%), Colegio Venecia (1,9%), Colegio República Dominicana (1,5%), y el Colegio Francisco de Paula Santander (1,5%).



Gráfica 2 Top 5 Oficinas con mayor cantidad de solicitudes y trámites. Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

Luego, continúa de primera la oficina de servicio al ciudadano, en donde se gestiona el 15,7%, de las solicitudes y trámites. Aquí, dentro de los tipos de requerimientos relevantes se encuentra el 62% correspondiente a Legalización de Documentos para el exterior, el 35,8% de las solicitudes que ingresan para revisión de Prestaciones Sociales Docentes, el 2% registro de diploma y el restante a general 15 días. Lo anterior, da a conocer la mejora en la selección del trámite dentro de la dependencia.

Como segunda dependencia que más recibe, se encuentra el Grupo de Certificados Laborales donde el 93,3% de las solicitudes se encuentran como trámite general, el 2,5% como solicitud de factores salariales, el 2,1% a tiempos de servicio, y el restante entre bono pensional, funciones y certificados de períodos de vinculación para pensiones y bonos pensionales.

En cuanto a la tercera dependencia que más requerimientos recibe, se encuentra Dirección de Talento Humano Prestaciones con un 6,9% de la participación en el total, destacando dentro de los trámites con un 23,9% la autorización para notificación electrónica, con un 8,3% el recurso de reposición por fondo prestacional, el 4,4% los fallos contenciosos, y el restante se encuentra categorizado como General (15 Días).

Se hace evidente la mejora en la selección del trámite a realizar en las dependencias, así como que en este mes, la participación de dependencias como Bienestar Estudiantil, no se hace relevante.

Adicional a las solicitudes que ingresaron a través de los Sistemas de Información SIGA y BTE, la Dirección de cobertura recibió en el mes de junio 1.145 solicitudes de cupo por novedad de las cuales se atendieron 978, es decir, un 85%.

4.1.2. Grupo Requerimientos Legales

En este grupo se clasifican todos los Requerimientos Legales ingresados como Citación, Conciliación, Cumplimiento de fallo, Demandas, Expedientes, Recursos, Tutelas, Nulidad etc., y representan el 0,9% de las solicitudes, en la Entidad principalmente la Oficina Asesora Jurídica atiende los temas legales.

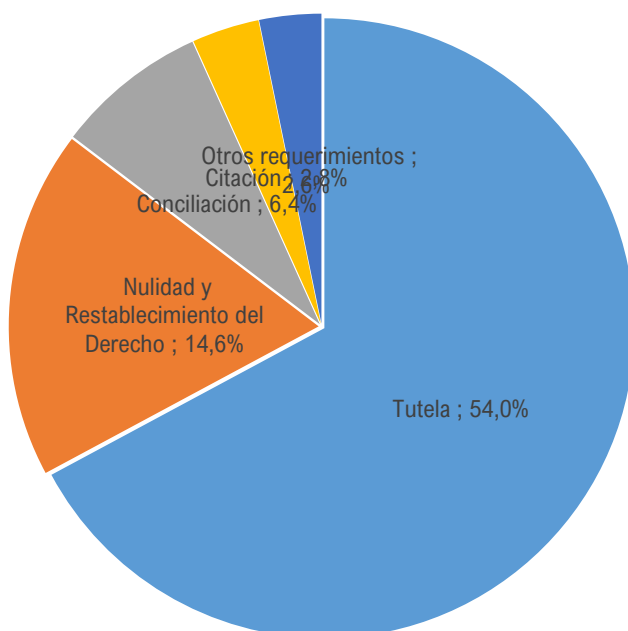


Gráfico 3. Distribución requerimientos legales por tipos de documentos. Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

341 peticiones en total ingresan en este grupo, donde el 54% corresponde a tutelas que son gestionadas en un 70,31% por la Oficina Asesora Jurídica, y el restante en la Dirección de Talento Humano – Prestaciones.

Es importante mencionar que dentro de los ingresos clasificados como tutelas se presentan casos donde hay alcances, pruebas u otras cosas frente a estas. Sin embargo, al analizar las tutelas ingresadas a la Oficina Asesora Jurídica en el mes de junio, se encontró que 65 documentos fueron ingresados como nuevos, donde el 15,38% corresponde a la Dirección de cobertura distribuyéndose en temáticas de Educación, dignidad humana e igualdad, y temas de cupos. Con la misma participación la Oficina de personal y seguido de la Dirección de Inspección y Vigilancia respecto a temas de educación.

Ahora bien, en segundo lugar, se destaca el documento de Nulidad y Restablecimiento del derecho con un 14,6% de participación. Aquí, la Oficina Asesora Jurídica tiene una participación del 88,71%, seguido de Certificados

laborales con 11,29%. La temática de mayor relevancia es Cesantías y pensiones, así como las certificaciones necesarias para esto.

El 11,8% restante corresponde a Conciliaciones, recursos de reposición, demandas, expedientes, citaciones, y recursos de apelación.

4.1.3. Grupo PQRSDF

Este grupo junto con el de Solicitud de Acceso a la información representa aproximadamente, el 1,2% de las solicitudes y contiene requerimientos ingresados bajo la tipología Queja o Reclamo, pero debido a su condición en donde se agrupan las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones de los ciudadanos, se describe más al detalle que los grupos anteriores.

De total de los recibidos en esta categoría el 92,21% fueron atendidos por el canal WEB e E-mail, el 3,06% telefónico, y el 4,71% escrito.

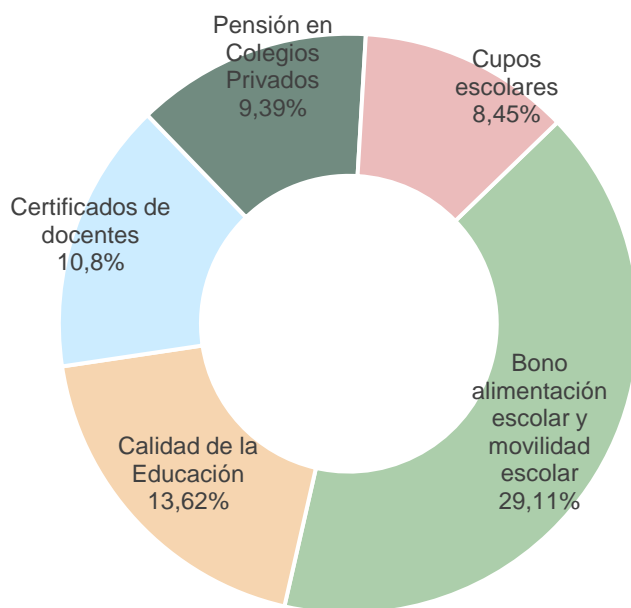
Los 424 requerimientos, son radicados a través de las diferentes plataformas y asignadas a las dependencias para su gestión y trámite:

Tabla 2. Top 10 Oficinas con mayor participación en requerimientos, demás oficinas e Instituciones Educativas

Dependencia	Cantidad	% Participación
Dirección De Bienestar Estudiantil	117	27,59%
Otras dependencias	101	23,82%
IED	58	13,68%
Grupo De Certificados Laborales	41	9,67%
Dirección Local De Educación Suba	21	4,95%
Dirección Local De Educación Engativá	19	4,48%
Dirección Local De Educación Kennedy	18	4,25%
Dirección Local De Educación Bosa	16	3,77%
Oficina De Control Disciplinario	11	2,59%
Oficina De Personal	11	2,59%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores	11	2,59%
Total	424	100%

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

El 46,7% de los requerimientos son atendidos por las principales 4 dependencias de la tabla, con un total de 198 solicitudes, las otras 76 áreas, registran un total de 226 requerimientos, es decir el 57,78%.



Teniendo en cuenta la categorización, resaltan dos (2) grandes grupos donde se concentran las principales solicitudes, como son en primer lugar con 124 requerimientos relacionados con el Bono del Programa de Alimentación Escolar (PAE), 65,85% corresponde a Agendamiento para redimir el bono; el 16,26% para la inscripción a esta modalidad, el 13,82% manifestó no poder acceder al bono o al mercado estudiantil, y el 2,44% a abastecimientos en los puntos.

En un segundo lugar, se encuentra Calidad en la Educación, una de las categorías más representativa durante el mes de junio con un

13,62% del total, donde el 60,34% refiere a los Contenidos de la materia en Instituciones distritales, es decir a la inconformidad con la metodología utilizada para la orientación académica en las clases virtuales con un 22,86% y mejor Acompañamiento escolar para las mismas con un 77,14%. Similar a lo anterior, para las Instituciones Educativas Privadas el 58,82% corresponde al acompañamiento escolar a las familias y el restante a la metodología empleada para las clases. Por otra parte, el 10,34% se encuentra relacionado con los recursos necesarios como compadores, donde se encuentra en igual proporción para públicos y privados..

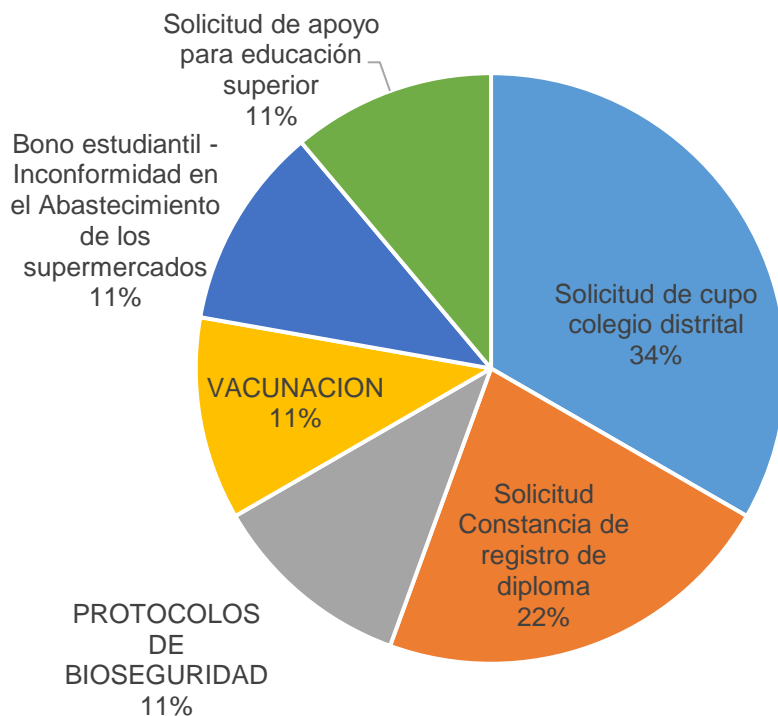
Ahora bien, se encuentra la categoría de Certificados de docentes, con una participación del 10,8%, donde su totalidad se encuentra relacionado en la solicitud de estos mismos.

Las demás categorías como la Pensión en Colegios Privados se destaca con un 9,39%, Servicio a la ciudadanía con un 7,05%, Cupos con un 8,45%, y el Retorno Gradual Progresivo y Seguro con un 4,46%.

En este último, es importante resaltar, que el 63% hace referencia temáticas con la presencialidad, el 31,58% con los protocolos de bioseguridad, y el 5,26% con vacunación.

4.1.4. Sugerencias y Felicidades recibidas en el grupo de PQRSDF

En los registros radicados en los sistemas de correspondencia en esta categoría, En el mes de junio se recibieron 9 Sugerencias de la Comunidad Educativa, que corresponde a temas relacionados con la solicitud de cupo como que sean cercanos a las viviendas o a la asignación de ruta, seguido de costos gratuitos respecto a las constancias en los colegios, y a sugerencias correspondientes a protocolos de bioseguridad y de vacunación.



En cuanto a felicitaciones, En el mes se recibieron 2 felicitaciones en percepción del servicio, en las cuales se felicitó al asesor Jair Beltran Rubio por su excelente atención, y al equipo en general.

4.1.4 Acceso a la Información

Dentro de los requerimientos correspondientes a esta clasificación se encontraron 16, de los cuales el 53,57% corresponde a información de colegios distritales respecto a proyectos o datos de generales de los estudiantiles, y las demás a información correspondiente a las medidas a adoptar por parte de la SED frente a la pandemia como la creación de aulas, acciones correctivas generales entre otros.

5. NIVEL DE OPORTUNIDAD

Para el Nivel de Oportunidad de la Secretaria de Educación, se mide el porcentaje de respuesta en términos alcanzado en cada una de las dependencias de la entidad, esta medición se realiza teniendo en cuenta el total de los requerimientos cuya respuesta fue realizada dentro de los términos de Ley que dicta el Código contencioso Administrativo (Ley 1755 Art 14), sobre el total de requerimientos recibidos que se encuentren en gestión, en las

siguiente tablas podemos ver los resultados alcanzados durante el mes de junio, ya que los resultados se generan mes vencido.

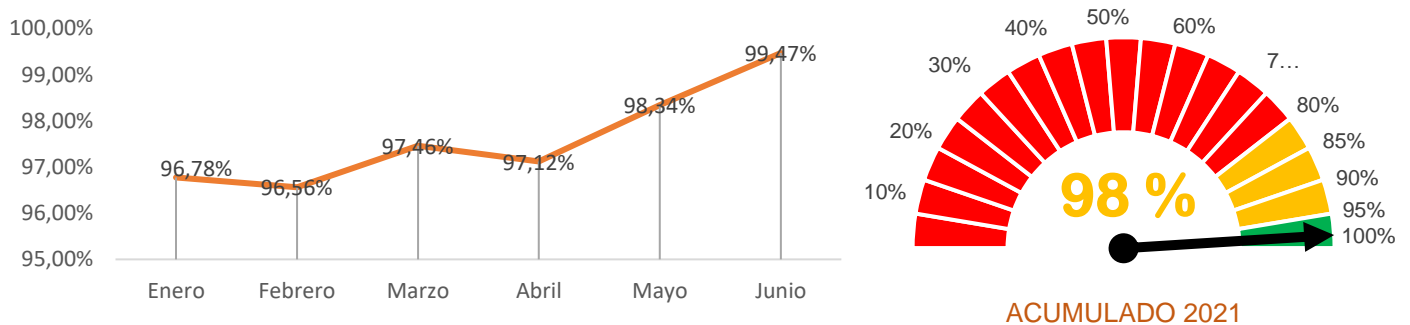


Gráfico 5. Comportamiento del Nivel de Oportunidad de manera mensual y acumulado anual. Fuente: Tablero control de Indicadores - Oficina Servicio al Ciudadano Fecha de Corte: 30/enero/2020

Debido a la implementación del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, donde se procedió a ampliar los tiempos de respuesta de acuerdo con su Artículo 5. "Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción."...los niveles de oportunidad aumentaron considerablemente logrando casi el 100% de cumplimiento.

Tabla 3. Detalle de Nivel de Oportunidad por Oficina

Dependencia	Total Requerimientos	Requerimientos En Proceso	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
Instituciones Educativas Distritales en general	11.435	222	80	11.133	99,29%
Despacho	83	4	1	78	98,73%
Oficina Asesora De Planeación	25	3	-	22	100,00%
Oficina De Control Interno	96	1	-	95	100,00%
Oficina Asesora De Jurídica	502	4	6	492	98,80%
Oficina De Control Disciplinario	263	1	7	255	97,33%
Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	3	1	-	2	100,00%
Subsecretaría De Integración Interinstitucional	177	1	-	176	100,00%
Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	56	-	-	56	100,00%
Dirección Local De Educación Usaquén	195	2	-	193	100,00%
Dirección Local De Educación Chapinero	84	8	-	76	100,00%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Dependencia	Total Requerimientos	Requerimientos En Proceso	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
Dirección Local De Educación Santafe - Candelaria	66	-	-	66	100,00%
Dirección Local De Educación San Cristobal	58	-	-	58	100,00%
Dirección Local De Educación Usme	145	2	-	143	100,00%
Dirección Local De Educación Tunjuelito	47	4	-	43	100,00%
Dirección Local De Educación Bosa	539	2	-	537	100,00%
Dirección Local De Educación Kennedy	483	13	1	469	99,79%
Dirección Local De Educación Fontibon	141	-	-	141	100,00%
Dirección Local De Educación Engativa	359	18	11	330	96,77%
Dirección Local De Educación Suba	619	23	15	581	97,48%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	81	4	2	75	97,40%
Dirección Local De Educación Teusaquillo	144	1	-	143	100,00%
Dirección Local De Educación Mártires	55	-	-	55	100,00%
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	84	9	-	75	100,00%
Dirección Local De Educación Puente Aranda	97	1	-	96	100,00%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	165	4	-	161	100,00%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolivar	315	3	-	312	100,00%
Dirección Local De Educación Sumapaz	6	3	3	-	0,00%
Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	15	3	-	12	100,00%
Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	31	-	-	31	100,00%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	361	18	-	343	100,00%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superi	666	21	-	645	100,00%
Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	12	-	-	12	100,00%
Dirección De Educación Preescolar Y Básica	41	1	-	40	100,00%
Dirección De Educación Media	9	-	-	9	100,00%
Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	12	-	-	12	100,00%
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	30	-	1	29	96,67%
Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	148	1	-	147	100,00%
Dirección De Evaluación De La Educación	8	-	-	8	100,00%
Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	2	-	-	2	100,00%
Dirección De Cobertura	568	11	-	557	100,00%
Dirección De Bienestar Estudiantil	2.904	568	3	2.333	99,87%



INFORME DE GESTIÓN

Dependencia	Total Requerimientos	Requerimientos En Proceso	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos	366	5	5	356	98,61%
Dirección De Dotaciones Escolares	78	1	-	77	100,00%
Subsecretaría De Gestión Institucional	33	2	-	31	100,00%
Dirección De Talento Humano	852	49	6	797	99,25%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	11.175	58	35	11.082	99,69%
Oficina De Personal	2.200	115	2	2.083	99,90%
Grupo De Certificados Laborales	2.558	520	240	1.798	88,22%
Oficina De Escalafón Docente	1.441	54	1	1.386	99,93%
Oficina De Nómina	984	47	41	896	95,62%
Dirección De Contratación	2	-	-	2	100,00%
Oficina De Apoyo Precontractual	2	-	-	2	100,00%
Oficina De Contratos	613	-	-	613	100,00%
Dirección De Servicios Administrativos	91	-	-	91	100,00%
Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	897	1	-	896	100,00%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	6.332	1	-	6.331	100,00%
Oficina Administrativa De Redp	104	1	1	102	99,03%
Oficina De Presupuesto	6	-	-	6	100,00%
Oficina De Tesorería Y Contabilidad	42	-	1	41	97,62%
Despacho	83	4	1	78	98,73%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	36.190	1.721	203	34.266	99,41%

Fuente: Tablero control de Indicadores - Oficina Servicio al Ciudadano Fecha de Corte: 26/Junio/2021

6. ENTES DE CONTROL

Para tener una información más precisa de los requerimientos que se generan por los entes de control, se realiza una búsqueda manual de estos requerimientos, teniendo en cuenta el tipo de peticionario, documento, y asunto, producto de este ejercicio se obtiene la información descrita a continuación:

En total se detectaron un total de 640 recibidos en la SED por los diferentes entes de control, para fines más informativos estos requerimientos se clasifican en tres grandes grupos Entidad Nacional, Entidad Distrital y Control político, relacionado así los entes de control de la siguiente manera, cabe aclarar que las entidades regulatorias que se tiene en cuenta son: veeduría, personería, Contraloría, procuraduría, fiscalía, concejo, policía nacional y Ministerio d Educación, este último por ser directamente relacionado con la entidad.

Entidad Nacional	382
Entidad Distrital	250
Control Político	8



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

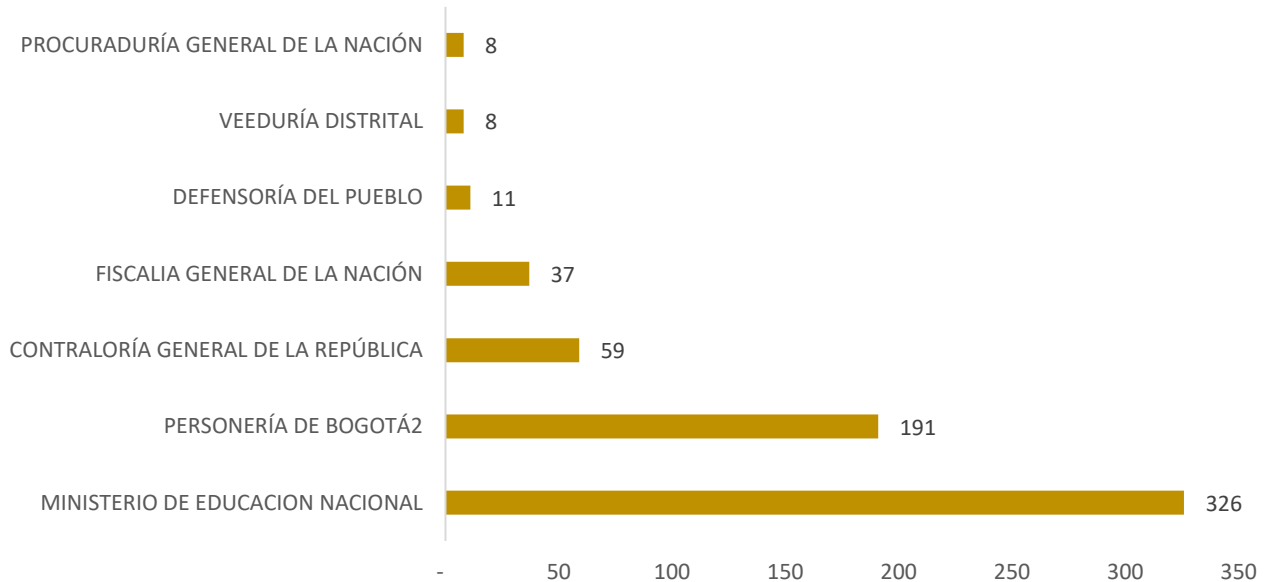


Grafico 7. Requerimientos de entes de control por entidad. Fuente: Tablero control de Indicadores - Oficina Servicio al Ciudadano Fecha de Corte: 28/Junio/2021

La distribución de la mayoría de los requerimientos se presenta en 4 dependencias: la Dirección de Bienestar Estudiantil con el 28,4%, la Dirección de Cobertura con el 11,3%, la Oficina de Control Interno con el 10,5%, y la Oficina de Control Disciplinario con un 4,8%.

Dentro de los temas más representativos, se encuentra con un 27% aquellos relacionados con el bono de alimentación escolar, el 10% solicitudes relacionadas con cupos, y aproximadamente un 10% a temas relacionados con auditoria

7. CALIDAD EN LA RESPUESTA

Buscando el fortalecimiento y mejora en la calidad de las respuestas dadas por la entidad, se han generado diversas herramientas dirigidas a elevar la eficiencia, eficacia y transparencia, mejorando el servicio al ciudadano. Por lo anterior, para poder medir el mejoramiento continuo en la prestación del servicio y respuesta a las solicitudes Ciudadanas, se realiza el análisis en la calidad de las respuestas dadas por la entidad teniendo en cuenta lo estipulado en la "Guía Metodológica en la Evaluación de la calidad en las respuestas" 05-MG-001, implementada en la entidad.

Grafica 1. Ciclo de Gestión de Calidad en las respuestas Ciudadanas



Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "Ciclo de Calidad".

Es así como, para el mes de junio, se realizó la evaluación de calidad, en una muestra aleatoria del total de las respuestas dadas, obteniendo que, de 1.324 requerimientos evaluados, el 13,82% no cumple con alguno de los criterios de calidad, los cuales se describen a continuación:

- ❖ COHERENCIA: Relación entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento ciudadano.
- ❖ CLARIDAD: La respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.
- ❖ CALIDEZ: Referido a el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano con la respuesta
- ❖ OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
- ❖ MANEJO DEL APLICATIVO: Utilización de sistema de gestión de correspondencia establecidos por la entidad correctamente, en cada una de las actividades que se deben realizar (radicación, asignación, resumen u observaciones y adjuntos)

A continuación, presentamos los resultados de la evaluación de la entidad, detallando cada criterio y su porcentaje de Cumplimiento o no cumplimiento, adicional se muestran los datos desagregados por Nivel Central y Local y por Nivel Institucional.

Tabla 4. Resultados de la Evaluación mes de enero total General

Evaluados		Coherencia		Claridad		Calidez		Manejo Aplicativo	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple

1324	0	1.302	22	1.261	63	1.238	86	1.248	76
		98%	2%	95%	5%	94%	6%	94%	6%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad, - Fecha de Corte: 30/junio/2020

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 1.324 respuestas, el 13,8% (183) respuestas, no cumple con alguno de los criterios de calidad en términos de (Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo del aplicativo).

La anterior evaluación se divide en:

Nivel central y Local en el cual se evaluaron 842 respuestas, en donde el 13,06% No cumple con alguno de los criterios, es decir, 110 respuestas.

Nivel Institucional donde se evaluaron 482 respuestas, de las cuales el 15% no cumple con algún criterio de calidad es decir 73 respuestas

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que, de las dependencias e Instituciones evaluadas, Cobertura, y los colegios Instituto Tecnico Industrial Francisco Jose de Caldas, Fabio Lozano Simonelli, San Jose Norte, Venecia y Alfonso Reyes Echandía. deben implementar acciones de mejora, en sus respuestas. Igualmente se determinó que la causa más reiterativa en los no cumple, se debe a que no anexan la respuesta en el sistema de gestión de correspondencia, esto a que al parecer todavía no tiene claridad que por cada requerimiento se debe obligatoriamente anexar un documento que soporte la respuesta que se está dando y al no encontrarlo, no se puede evaluar el requerimiento, generando incumplimientos.

8. PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

A continuación, se dan a conocer los resultados de satisfacción del junio en los canales de atención:

- Nivel de satisfacción

MES	INDICADOR
Enero	57,93%
Febrero	57,35%
Marzo	65,72%
Abril	80,57%
Mayo	85,28%
Junio	87,96%
Acumulado Anual	81,35%

Fuente: Tablero control de Indicadores - Oficina Servicio al Ciudadano Fecha de Corte: 28/Junio/2021

Respecto a los resultados que se generaron en el mes en la calidad en el servicio, se implementaron acciones mes a mes que permitieron la mejora de este indicador.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Canal	Cantidad de encuestas	Numero de encuestas de 7 a 10	% Satisfacción (numero de encuestas de 7-10/total de encuestas)
Presencial	598	545	91,14%
Telefónico	8.523	7.573	88,85%
Chat	773	645	83,44%
Correo electrónico	211	125	59,24%
Total	10.105	8.888	87,96%

LOGROS Y ACCIONES DE MEJORA

Teniendo en cuentas los resultados obtenidos del análisis de las peticiones realizado anteriormente se observar

Se realizaron 20 mesas de trabajo con Instituciones Educativas, Direcciones Locales y Oficinas de Nivel Central, acordando seguimientos puntuales por parte de los encargados de correspondencia y mayor compromiso con el cierre de los documentos por parte de los responsables.

Se adelantaron las mesas de trabajo para el lanzamiento del nuevo Nivel de Oportunidad, y se espera la agenda por parte de la oficina de Control Interno para la aprobación.

Para mas información acerca de las acciones de mejora correspondientes, en el siguiente enlace reposan las actividades generadas en la Oficina de Servicio al Ciudadano con el fin de mejorar los procedimientos:

<https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica&viewpath=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2Dba27%2D8a720a8c51aa&id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2021%2FPLANES%20DE%20MEJORAMIENTO>

ANEXOS

FICHA TÉCNICA ÁRBOL DE CATEGORIZACIÓN

CATEGORÍA	TEMAS
Asuntos Administrativos	Aplicativos SED
Asuntos Disciplinarios	Asuntos administrativos para instituciones distritales
Asuntos Disciplinarios I.E. D	Asuntos disciplinarios para docentes y administrativos
Beneficios Estudiantiles	Calidad de la educación para instituciones distritales
Calidad de la Educación	Calidad de la educación para instituciones privadas
Certificados.	certificados
Convivencia Escolar	Cierres de documentos
Convivencia Escolar DILE	Congresistas o concejales sindicatos
Defensor del Ciudadano	Convivencia escolar para instituciones distritales
Entorno Escolar I.E. D	Disponibilidad del servicio
Facturación Tarifas o Cobros	Disponibilidad del servicio.
Gestión Financiera	Educación superior
IAS Entes de Control Sindicatos	Entes de control sindicatos
Legalización del Servicio Educativo	Fondo prestacional
Matriculas	Gestión financiera notificación de actos administrativos
Otras Solicitudes	Gestión financiera para docentes provisionales
Políticas Programas o Lineamientos	Información y o solicitudes de Educación Especial
Recursos Físicos	Infraestructura e instalaciones
Recursos Físicos I.E. D	Infraestructura e instalaciones I.E.D.
Servicio a la Ciudadanía	Instituciones
Servicio a la Ciudadanía I.E.D.	Instituciones DILE
Servicio a la Ciudadanía Otras Áreas	Instituciones I.E.D.
Solicitud Congreso Concejo	Instituciones privadas
Sindicatos	Legalización de servicios educativos instituciones privadas
Solicitudes de Aplicativos	Matrículas escolares
Talento Humano y Contratación	Movilidad escolar
Traslados	Notificación de actos administrativos instituciones privadas
	Novedades docentes y administrativos I.E.D.
	Novedades estudiantes
	Novedades estudiantes colegios cerrados
	Novedades estudiantes I.E.D.
	Otras solicitudes de las instituciones



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

	Otras solicitudes de las instituciones privadas
	Percepción ciudadana
	Políticas y proyectos
	Refrigerios
	Reporte de accidentes escolares
	Servicios a la ciudadanía I.E.D.
	Solicitudes
	Talento humano notificación de actos administrativos
	Talento humano novedades docentes y administrativos
	Talento humano para docentes provisionales
	Traslado
26	43