



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 JULIO 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 .....  | 13 |
| 2.1.4. Sugerencias y Felicitaciones recibidas en el grupo de PQRSDF .....  | 14 |
| 3. NIVEL DE OPORTUNIDAD.....   | 15 |
| 4. ENTES DE CONTROL .....  | 17 |
| 5. PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.....                              | 18 |
| LOGROS Y ACCIONES DE MEJORA .....  | 21 |
| ANEXOS.....  | 23 |



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 julio 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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/](https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/).

## 2. Antecedentes

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

- 1) Se continúa con las ferias de servicio lideradas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, a las cuales se asistió a:
  - a. Plazoleta SuperCade Suba
  - b. Plazoleta SuperCade Américas
- 2) Fortalecimiento de la estrategia de la Oficina de Servicio al Ciudadano de Plan Padrino con distribución de personal en las dependencias.
- 3) Se continua con la revisión de las mejoras en el aplicativo dexon, el cual es el administrador del correo [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contactenos@educacionbogota.edu.co).
- 4) Se fortalece la estrategia de 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/>, estableciendo un flujo de trabajo, en el cual se involucra al Centro de Contacto, quien realiza el contacto necesario para corroborar y confirmar la citación.
- 5) 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.
- 6) Se realiza apertura de atención presencial en las Direcciones Locales de Educación de Usaquén, Suba, Kennedy, Bosa, Ciudad Bolívar, Chapinero - Teusaquillo
- 7) Se continua con el envío de mensajes de texto a los acudientes para la redención de bonos correspondientes al Programa de Alimentación Escolar los cuales tendrán vigencia hasta el 31 de agosto de este año. Teniendo en cuenta que julio es el último mes, de agendamiento masivo y unificado para los estudiantes del Distrito, los padres de familia presentaron inquietudes elevando la cantidad de transacciones en los canales de atención.
- 8) 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) 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.
- 10) Resultados jóvenes a la U
- 11) Se presentó situación atípica donde los docentes radicaban solicitudes correspondientes a Indemnización por mora de cesantías.
- 12) Se estableció proceso de control y seguimiento al procedimiento de Notificación de los Actos Administrativos generados por las dependencias de la Secretaría de Educación del Distrito, en el cual tiene incidencia la Notificación electrónica, Citaciones, Notificación presencial, Notificación por aviso, Edictos -Avisos - Estados publicados en cartelera Nivel Central y Publicación página web, se estableció protocolo de almacenaje de información la cual se reporta diariamente con el fin de realizar trazabilidad en tiempo real de las solicitudes remitidas por las áreas y así poder garantizar el debido proceso y servicio oportuno a los usuarios.

### 3. Análisis general

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

Durante el mes de julio se recibieron un total de 198.593 solicitudes de atención, lo cual generó un aumento del 13,8% al valor obtenido en el mes inmediatamente anterior. En este aumento juega un papel importante el canal virtual que de manera consolidada aumentó un 7,90% la cantidad de atenciones, seguido del canal telefónico con una aumentó del 24,7%. Manteniendo una tendencia de aumento, el canal presencial, incrementó un 81,1% en su volumetría respecto al mes anterior, dada la activación paulatina de este canal a través del Regreso Gradual, Progresivo y Seguro.

Del total de las atenciones, el 72,22% correspondieron al canal virtual compuesto por las solicitudes de:

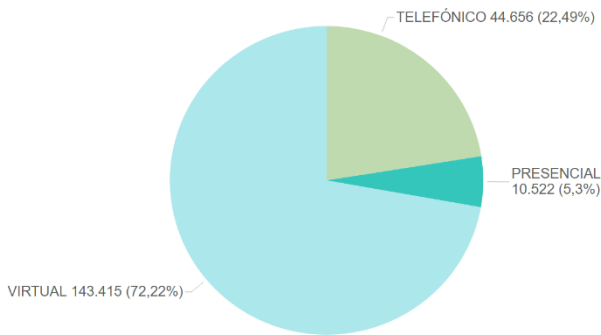


Gráfico 1 Volumen y participación de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

- El chat institucional
  - Correo
    - Institucional [contactenos@educacionbogota.gov.co](mailto:contactenos@educacionbogota.gov.co), [novedadespae@educacionbogota.gov.co](mailto:novedadespae@educacionbogota.gov.co) (administrado por la Dirección de Bienestar Estudiantil DBE –Programa de Alimentación Escolar- PAE), [familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co](mailto:familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co), [buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co), y [Defensor del Ciudadano@educacionbogota.gov.co](mailto: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

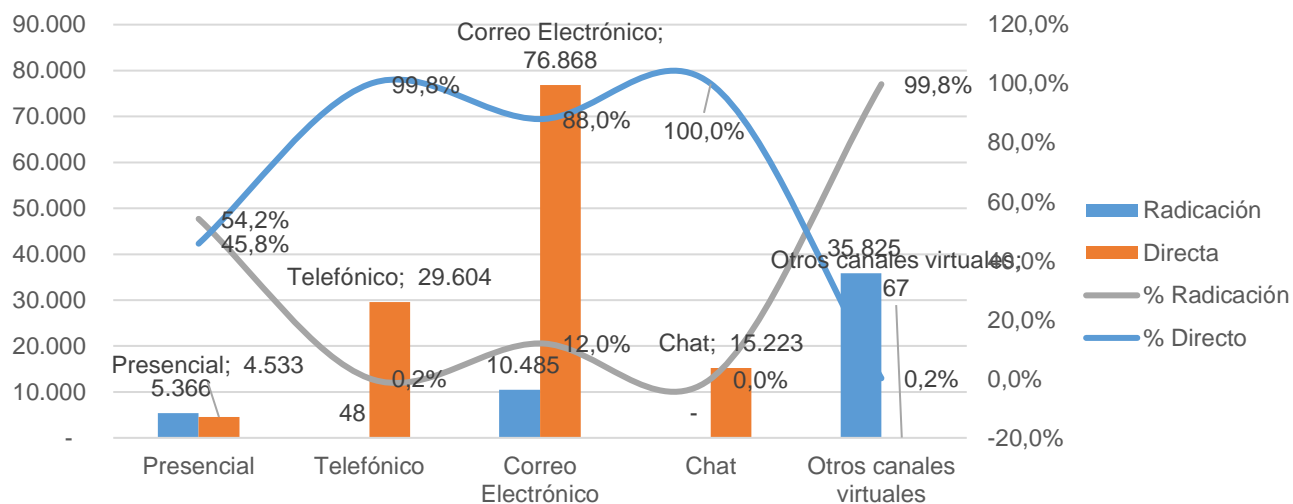
aproximados de Bogotá Te Escucha, aquello recibido a través del correo de [notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co](mailto:notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co), y las atenciones realizadas a través de redes sociales como twitter, Facebook, e Instagram.

En el período objeto de análisis, los diferentes canales de atención (Telefónico, Chat Institucional, Correo Electrónico, y Canal presencial), reportan el ingreso de 198.593 solicitudes (Incluyendo 11.550 gestiones de la línea 195, y 68.471 correos electrónicos del buzón [novedadespae2021@educacionbogota.gov.co](mailto: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 72,2%.

Así mismo, de este canal, el 13% (20.275) corresponden al chat institucional, el 61% (87.353) pertenecen a los diferentes buzones de correo, del cual el PAE tiene una participación del 78,38%; en cuanto al canal telefónico (44.656 llamadas ingresadas) cuenta con una participación con un 22,5% de los cuales la línea 195 representa el 26% con un nivel de servicio<sup>1</sup> del 59,5%, y finalmente a través del canal presencial, el 5.3% con un nivel de eficiencia del 95%, este último reporta una participación baja debido las diferentes novedades descritas en el apartado de Antecedentes.

<sup>1</sup> Nivel de servicio: Cantidad de transacciones atendidas / Cantidad de transacciones solicitadas.

En total, de las 198.593 transacciones se atendieron 184.168, con un nivel de servicio del 92,77%<sup>2</sup>, el 71% son solucionadas en el primer contacto y el 29% se pasa a un tercer nivel, por tanto, se procede a radicar.



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

Como se mencionó anteriormente, el nivel de servicio la oficina de servicio al ciudadano tuvo un 92.26% de efectividad en la solución de requerimientos ingresados por la ciudadanía en los canales de atención, el chat institucional reporto el nivel de servicio más bajo con el 75%. De igual forma la entidad obtuvo un nivel de servicio 92.77% en el periodo de julio.

<sup>2</sup> 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 92,41%.

### 3.1. Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Teniendo en cuenta, que durante el julio se continuó con la atención en el canal presencial en nivel central, además de la Red Cade Bosa, Suba, Manitas, 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)  | 63.71%        |
| Matriculas escolar (asignación de cupo, Actualización datos, Retiro SIMAT)  | 15.92%        |
| Movilidad escolar (información general, ruta escolar y subsidio de transporte)  | 5.69%         |
| Talento humano para docentes provisionales (inicio de labores, finalización, convocatorias, escalafón)  | 4.80%         |
| Educación Superior (Información acerca de Jóvenes a la U)   | 3,07%         |
| Fondo prestacional (consulta de procesos, requisitos y formularios)   | 2.93%         |
| Talento humano novedades docentes y administrativos (beneficios docentes y administrativos, asignación de funciones, vacaciones, bienes y rentas y procesos disciplinarios) | 1.92%         |
| Instituciones (Solicitud de licencias, entre otros)   | 0,63%         |
| Talento humano notificación de actos administrativos (notificación de resoluciones, de inicio de labores, fondo prestacional, entre otros)                                  | 0,35%         |
| Otros   | 0,98%         |
| <b>Total general</b>  | <b>100%</b>   |

Fuente: Tablero control de Indicadores - Oficina Servicio al Ciudadano Fecha de Corte: 31/Julio/2021

El 63,71% 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 julio obtuvo el siguiente resultado de las peticiones radicadas en este sistema.



**Tabla 2. Radicaciones clasificadas por Grupo tipo de requerimiento**

| Tipo de Tramite                      | SIGA   | Bogotá Te Escucha | Total  |
|--------------------------------------|--------|-------------------|--------|
| Solicitudes y Tramites               | 49.542 | 685               | 50.227 |
| Requerimientos Legales               | 931    |                   | 931    |
| PQRSDF                               | 9      | 540               | 549    |
| Solicitud de Acceso a la Información |        | 17                | 17     |
| Total general                        | 50.482 | 1.242             | 51.724 |

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

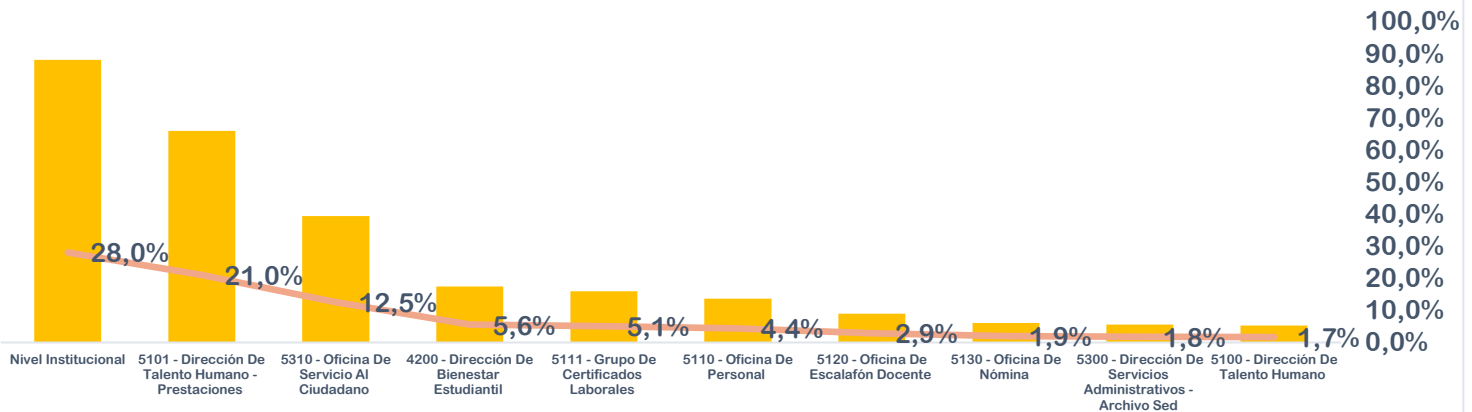
Como otra medida de mejoramiento para la unificación en la información, y facilidad en la clasificación de los requerimientos ingresados en SIGA, se procedió agrupar las solicitudes, de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolo de acuerdo con los 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 72% son atendidos en las oficinas del Nivel Central y/o Direcciones Locales y el 28% son atendidas por en Nivel Institucional, de las cuales el 89% 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 84,8% de las solicitudes, son atendidas por el nivel institucional y nueve dependencias con un total de 42.616 requerimientos.



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

En el nivel institucional, con 353 Instituciones Educativas Distritales se atendieron 14.083 requerimientos donde se destaca el trámite de Constancias y/o certificados de estudiantes activos con una participación del 65%, seguido de trámites generales con un 27%, y por último, dentro de los trámites que se destacan con un 6% 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 Juan Lozano y Lozano (2,3%), Colegio Manuel Cepeda Vargas (2%), Colegio Ciudadela Educativa de Bosa (1,8%), Colegio República Dominicana (1,7%), y el Colegio Gabriel Betancourt Mejía (1,5%).

En el nivel central, para el mes de julio se destaca la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, dado que durante este mes como se mencionó en los antecedentes hubo un factor atípico que correspondió a la radicación de cesantías moratorias, con un 67,9%, seguido de este trámite se encontró con un 5,8% la autorización para notificación electrónica, y en tercer lugar el recurso de reposición con un 2,1%. El restante corresponde a los demás trámites de la dependencia.

Luego, continua de primera la oficina de servicio al ciudadano con un 12,5% de participación, de las solicitudes y trámites. Aquí, dentro de los tipos de requerimientos relevantes se encuentra el 55,5% corresponde a Legalización de Documentos para el exterior, el 41,4% de las solicitudes que ingresan para revisión de Prestaciones Sociales Docentes, el 2% registro de diploma y el restante general 15 días. Lo anterior, da a conocer la mejora en la selección del trámite dentro de la dependencia.

Como última dependencia a destacar, se encuentra la Dirección de Bienestar Estudiantil donde el 79% de las solicitudes se encuentran como trámite general y correspondieron al Programa de Alimentación Escolar, el 12% al programa de movilidad escolar y el restante a tramites generales de la dependencia.

Se observa la mejora por parte de las dependencias en la selección del trámite que corresponde con el objetivo de tener acciones contundentes frente a los procesos.

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 julio 1.405 solicitudes de cupo por novedad de las cuales se atendieron 785, es decir, un 55%.

Aquí, se puede evidenciar la incidencia que generó la volumetría en las solicitudes en los canales de atención, en la medida que incrementaban las solicitudes recibidas pero las gestionadas no respondían a la demanda:

Tabla 2 Comportamiento solicitudes de cupo por novedad. Fuente: Dirección de cobertura

| MES            | Solicitudes ingresadas | Solicitudes atendidas del mismo mes | Solicitudes atendidas de meses anteriores | Total Solicitudes totales atendidas acumuladas desde noviembre 2020 | Total solicitudes pendientes |
|----------------|------------------------|-------------------------------------|---|---|------------------------------|
| <b>Enero</b>   | 59.969                 | 8.050                               | 1.694                                     | 9.744   | 51.662                       |
| <b>Febrero</b> | 35.467                 | 20.644                              | 41.951                                    | 62.595  | 27.539                       |
| <b>Marzo</b>   | 6.743                  | 2.731                               | 15.098                                    | 17.829  | 16.444                       |
| <b>Julio</b>   | 2.294                  | 1.908                               | 13.333                                    | 15.241  | 4.892                        |
| <b>Mayo</b>    | 1.375                  | 1.001                               | 3.085                                     | 4.086   | 1.820                        |
| <b>Junio</b>   | 1.145                  | 978                                 | 705                                       | 1.683   | 38                           |
| <b>Julio</b>   | 1.405                  | 785                                 | 708                                       | 1.493   | 687                          |
| <b>Total</b>   | <b>108.398</b>         | <b>36.097</b>                       | <b>76.574</b>                             | <b>112.671</b>  |                              |

En la tabla se puede evidenciar que en el mes de enero se atendieron 8050 de las solicitudes ingresadas en el mismo mes; en el mes de febrero a pesar de que, ingresaron menos (36.467), no se logró suplir la necesidad de demanda dado que del mismo mes se gestionaron 20.644 solicitudes, y dado el rezago del mes anterior, en total fueron atendidas 62.595 solicitudes. Ahora bien, en marzo disminuyeron las solicitudes considerablemente al igual que en el último trimestre, lo cual ha logrado estabilizar, y satisfacer las expectativas de la ciudadanía respecto a la asignación de cupo. Como se mencionó anteriormente, para el mes de julio se reportaron 1.405 casos de los cuales se dio respuesta a 785 solicitudes.

#### 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 1,1% de las solicitudes, en la Entidad principalmente la Oficina Asesora Jurídica atiende los temas legales.

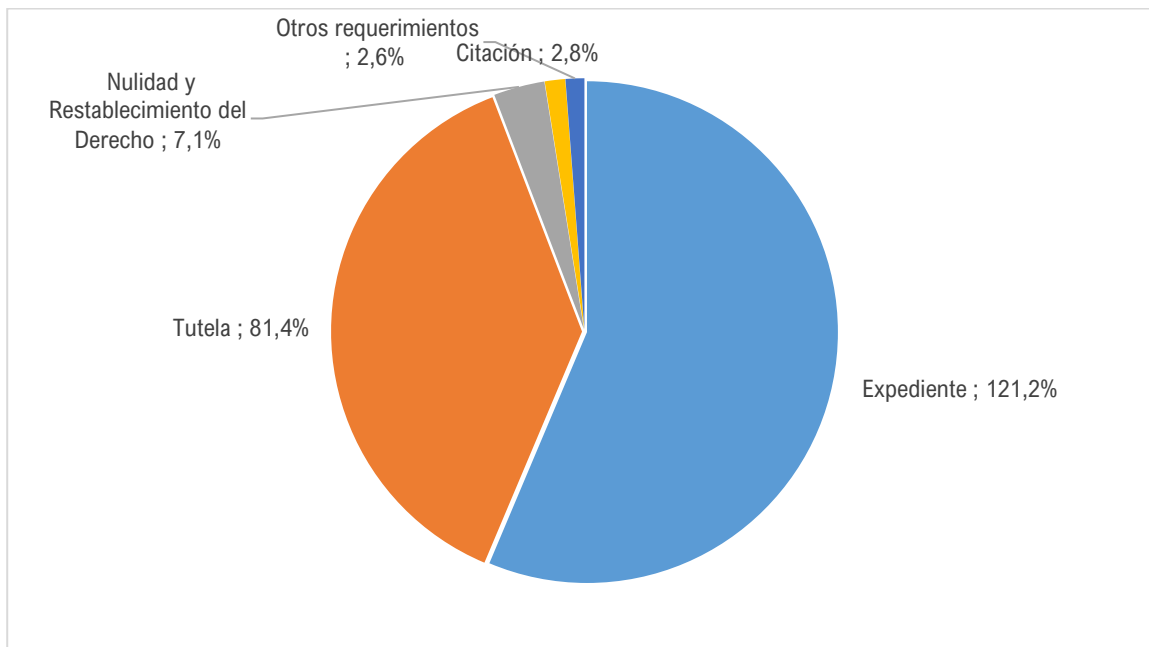


Gráfico 3. Distribución requerimientos legales por tipos de documentos. Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

931 peticiones en total ingresan en este grupo, donde el 77,2% corresponde a tutelas que son gestionadas en un 66,41% 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 julio, 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 7,1% de participación. Aquí, la Oficina Asesora Jurídica tiene una participación del 75%, seguido de Certificados laborales con 8,33%. La temática de mayor relevancia es Cesantías y pensiones, así como las certificaciones necesarias para esto.

El 15,6% restante corresponde a Conciliaciones, recursos de reposición, demandas, expedientes, citaciones, y recursos de apelación.

Dentro de las conciliaciones es importante resaltar que el 57% corresponden a Sanción por mora causadas por fondo prestacional, el 17% a citaciones de audiencia prejudicial y el 13% a reparaciones directas por accidente escolar.

#### 4.1.3. Grupo PQRSDF

Este grupo junto con el de Solicitud de Acceso a la información representa aproximadamente, el 1,1% 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 89% fueron atendidos por el canal WEB, E-mail y redes sociales, el 3% telefónico, y el 8% escrito.

Los 549 requerimientos, son radicados a través de las diferentes plataformas y asignadas a las dependencias para su gestión y tramite:

**Tabla 3. Top 10 Oficinas con mayor participación en requerimientos, demás oficinas e Instituciones Educativas**

| Dependencia                               | Cantidad | % Participación |
|---|----------|-----------------|
| IED                                       | 165      | 30,05%          |
| Otras dependencias                        | 137      | 24,95%          |
| Dirección De Bienestar Estudiantil        | 109      | 19,85%          |
| Oficina De Servicio Al Ciudadano          | 23       | 4,19%           |
| Dirección Local De Educación Kennedy      | 21       | 3,83%           |
| Dirección Local De Educación Engativá     | 20       | 3,64%           |
| Dirección Local De Educación Bosa         | 20       | 3,64%           |
| Dirección De Relaciones Con Los Sectores  | 18       | 3,28%           |
| Dirección Local De Educación Rafael Uribe | 14       | 2,55%           |
| Oficina De Control Disciplinario          | 11       | 2,00%           |
| Dirección Local De Educación Suba         | 11       | 2,00%           |
| Otras dependencias                        | 549      | 100%            |

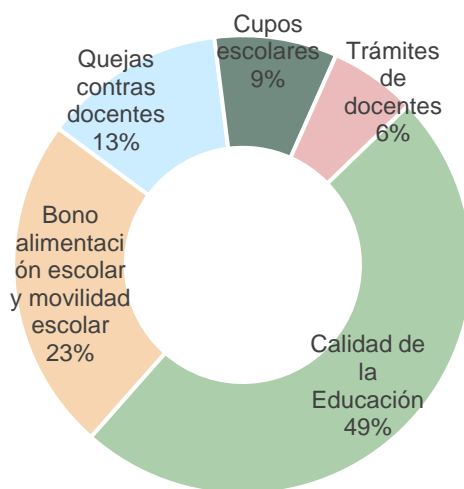
Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

El 31,51% de los requerimientos son atendidos por las principales 4 dependencias de la tabla, con un total de 173 solicitudes, las otras 138 áreas, registran un total de 376 requerimientos, es decir el 68,49%.

Teniendo en cuenta la categorización, resaltan dos (2) grandes grupos donde se concentran las principales solicitudes, como son en primer lugar con 231 requerimientos relacionados con el Calidad de la Educación, donde el 54,98% refiere al regreso a la presencialidad, brindando los diferentes puntos de vista por parte de los padres de familia y /o acudientes, seguido del 26% que concentra 4 quintas partes de su temática sobre contenidos de

la materia, es decir, sobre las diferentes temáticas que se abordan en las clases, y el 17% a recursos de los colegios en cuestión de equipos de cómputo.

Así mismo, en esta categoría se encuentra por último con un 19% la calidad de la educación para Instituciones Educativas Privadas, destacándose con un 95,45% los contenidos de la materia, donde el 71,43% hace referencia al acompañamiento del colegio a las familias, y el 28,57% a la metodología utilizada para la orientación. Luego el 5,04% se distribuye en PQRS de pérdidas de clases y recursos de cómputo.



En segundo lugar, se encuentra beneficios estudiantiles con un 23% de participación, donde el 95,54 hace referencia al Programa de Alimentación Escolar y el restante a Movilidad Escolar. En Refrigerios o Programa de Alimentación Escolar se destaca con un 83,02% el agendamiento, el 14,15% el cambio de datos del acudiente, y el restante a inconvenientes para redimir el bono. Y respecto a movilidad escolar, a información general respecto al programa y a la movilización de los estudiantes dado el Regreso Gradual Progresivo y Seguro.

En tercer lugar, se encuentran las quejas contra docentes, por diferentes actuaciones que para la ciudadanía no se encuentran acorde a las acciones pertinentes por un funcionario.

Gráfico 4. Categorías relevantes dentro de las solicitudes y trámites.  
Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

#### 4.1.4. Sugerencias y Felicitaciones recibidas en el grupo de PQRSDF

En los registros radicados en los sistemas de correspondencia en esta categoría, En el mes de julio se recibió 1 Sugerencia de la Comunidad Educativa, que corresponde a incluir en la Ventanilla de Radicación Virtual, las instrucciones de fácil comprensión para la ciudadanía con respecto a los adjuntos.

En cuanto a felicitaciones, En el mes se recibieron 2 felicitaciones en percepción del servicio, en las cuales se felicitó a la funcionaria Maria Elvira Cárdenas por su excelente atención, y al equipo en general de atención en nivel central para el servicio de Fondo Prestacional.

#### 4.1.4 Acceso a la Información

Dentro de los requerimientos correspondientes a esta clasificación se encontraron 16, de los cuales el 66% corresponde a información de colegios distritales, y las demás a información corresponde a la actualización de políticas dado el retorno gradual, a la mejora en las temáticas con respecto a ética y moral dada la pandemia, a la asignación salarial y a los planes de educación de los Colegios de Bogotá.

## 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 julio, ya que los resultados se generan mes vencido.

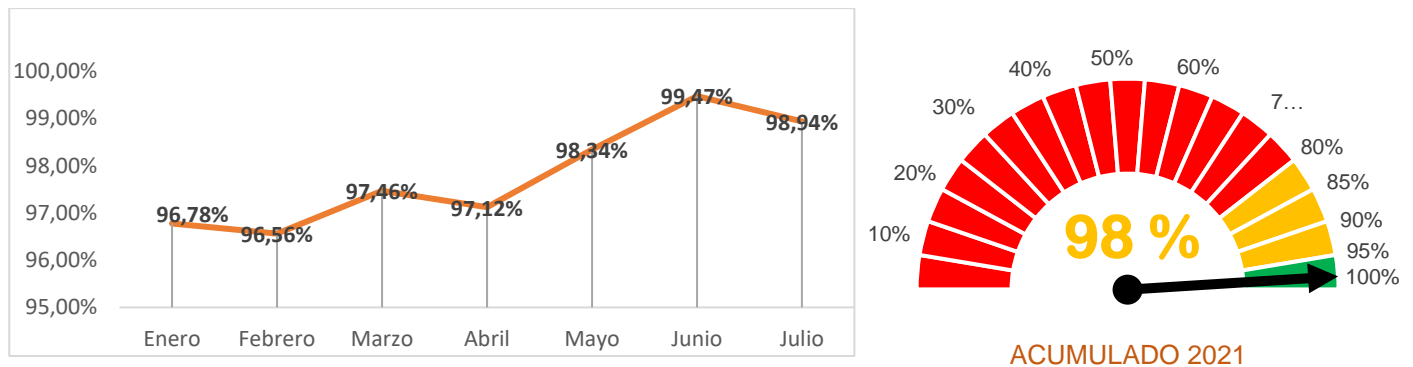


Gráfico 5. Comportamiento del Nivel de Oportunidad de manera mensual y acumulado anual. Fuente: Tablero control de Indicadores - Oficina Servicio al Ciudadano Fecha de Corte: 30/agosto/2021

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 4. Detalle de Nivel de Oportunidad por Oficina



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

| Dependencia  | Total Requerimientos | Requerimientos En Proceso | No Cumplido | Si Cumplido | Nivel De Oportunidad |
|--|----------------------|---------------------------|-------------|-------------|----------------------|
| Instituciones Educativas Distritales en general                | 14.253               | 212                       | 135         | 13.906      | 99,04%               |
| 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%              |
| Dirección Local De Educación Santa Fe - 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 Bolívar                    | 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 Superior | 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%              |





## INFORME DE GESTIÓN

| Dependencia  | Total Requerimientos | Requerimientos En Proceso | No Cumplido | Si Cumplido   | Nivel De Oportunidad |
|--|----------------------|---------------------------|-------------|---------------|----------------------|
| 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 Pedagógica | 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%               |
| 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%               |
| <b>Secretaria De Educacion Del Distrito</b>                  | <b>51.724</b>        | <b>1.801</b>              | <b>517</b>  | <b>49.406</b> | <b>98,96%</b>        |

Fuente: Tablero control de Indicadores - Oficina Servicio al Ciudadano Fecha de Corte: 30/Agosto/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 petionario, documento, y asunto, producto de este ejercicio se obtiene la información descrita a continuación:

En total se detectaron un total de 294 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  | 215 |
| Entidad Distrital | 62  |
| Control Político  | 17  |

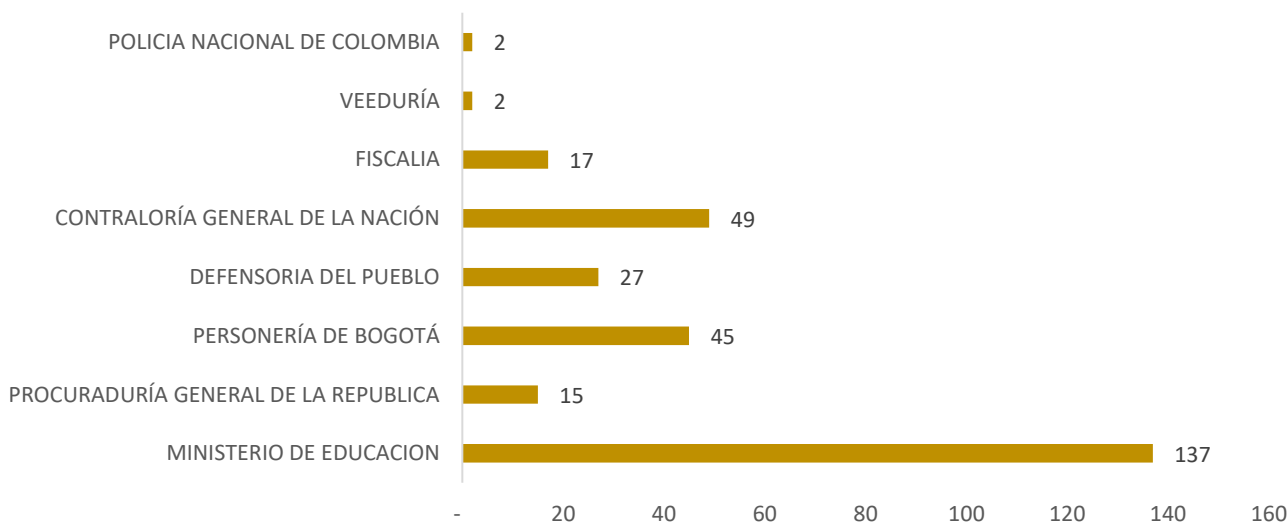


Grafico 7. Requerimientos de entes de control por entidad. Fuente: Tablero control de Indicadores - Oficina Servicio al Ciudadano Fecha de Corte: 28/Julio/2021

La distribución de la mayoría de los requerimientos se presenta en 4 dependencias: la Dirección de Cobertura con el 19,7%, la Oficina de Control Interno con el 16,7%, la Dirección de Cobertura con el 14,3%, y el grupo de certificados laborales con un 4,1%.

Dentro de los temas más representativos, se encuentra con un 35% aquellos relacionados con la solicitud de cupos, el 18% solicitudes relacionadas con PAE, y el 17% correspondiente a solicitudes de la Contraloría por la auditoria No. 23.

## 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 julio, se realizó la evaluación de calidad, en una muestra aleatoria del total de las respuestas dadas, obteniendo que, de 899 requerimientos evaluados, el 10,78% 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 5. Resultados de la Evaluación mes de julio total General**

| Evaluados |             | Coherencia |           | Claridad  |           | Calidez   |           | Oportunidad |           | Manejo Aplicativo |           |
|-----------|-------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|-------------------|-----------|
| Evaluado  | No Evaluado | Si Cumple  | No Cumple | Si Cumple | No Cumple | Si Cumple | No Cumple | Si Cumple   | No Cumple | Si Cumple         | No Cumple |
| 899       | 0           | 866        | 33        | 851       | 48        | 844       | 55        | 878         | 21        | 879               | 20        |
|           |             | 96%        | 4%        | 95%       | 5%        | 94%       | 6%        | 98%         | 2%        | 98%               | 2%        |

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad, - Fecha de Corte: 31/julio/2021

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 899 respuestas, el 10,78% (97) 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 557 respuestas, en donde el 8,6% No cumple con alguno de los criterios, es decir, 48 respuestas.

Nivel Institucional donde se evaluaron 342 respuestas, de las cuales el 14,32% no cumple con algún criterio de calidad es decir 49 respuestas

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que, de las dependencias e Instituciones evaluadas, la Dirección de Servicios Administrativos – Archivo SED, Educación Media y el grupo de Certificados Laborales, y los colegios Bravo Paez, Instituto Técnico, República de Guatemala, y Hunza. 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 existe relación de la respuesta con el requerimiento.

## 8. PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

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

| MES     | INDICADOR |
|---------|-----------|
| Enero   | 57,93%    |
| Febrero | 57,35%    |
| Marzo   | 65,72%    |

## INFORME DE GESTIÓN

|                        |               |
|------------------------|---------------|
| Julio                  | 80,57%        |
| Mayo                   | 85,28%        |
| Junio                  | 87,96%        |
| Julio                  | 87,60%        |
| <b>Acumulado Anual</b> | <b>82,96%</b> |

| Variable                            | Enero         | Febrero       | Marzo         | Julio         | Mayo          | Junio         | Julio         |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Atenciones presencial nivel central | 3.172         | 5.087         | 5.718         | 3.093         | 2.684         | 4.030         | 5.183         |
| Atenciones presencial nivel local   | 77            | 179           | 114           | 391           | 149           | 374           | 2.981         |
| Atenciones presencial supercade     | 2.677         | 4.708         | 4.469         | 1.731         | 1.037         | 1.024         | 1.735         |
| Atenciones telefónico               | 31.590        | 38.026        | 32.999        | 32.456        | 27.234        | 25.642        | 29.652        |
| Atenciones chat                     | 19.325        | 18.873        | 18.290        | 14.499        | 12.413        | 12.987        | 15.223        |
| Atenciones correo                   | 28.024        | 25.534        | 22.355        | 15.965        | 11.542        | 11.167        | 18.504        |
| Encuestas presencial                | 275           | 439           | 516           | 468           | 480           | 598           | 503           |
| Encuestas telefónico                | 653           | 423           | 987           | 5.841         | 9.075         | 8.523         | 10.065        |
| Encuestas chat                      | 20            |               | 329           | 860           | 840           | 773           | 816           |
| Encuestas correo                    | 547           | 477           | 455           | 233           | 279           | 211           | 215           |
| Cantidad satisfechos presencial     | 197           | 332           | 378           | 378           | 425           | 545           | 426           |
| Cantidad satisfechos telefónico     | 390           | 221           | 828           | 4.776         | 7.825         | 7.573         | 8.965         |
| Cantidad satisfechos chat           | 16            |               | 122           | 709           | 703           | 645           | 669           |
| Cantidad satisfechos correo         | 263           | 215           | 175           | 101           | 150           | 125           | 98            |
| % Satisfacción presencial           | 71,64%        | 75,63%        | 73,26%        | 80,77%        | 88,54%        | 91,14%        | 84,7%         |
| % Satisfacción telefónico           | 59,72%        | 52,25%        | 83,89%        | 81,77%        | 86,23%        | 88,85%        | 89,1%         |
| % Satisfacción chat                 | 80,00%        |               | 37,08%        | 82,44%        | 83,69%        | 83,44%        | 82,0%         |
| % Satisfacción correo               | 48,08%        | 45,07%        | 38,46%        | 43,35%        | 53,76%        | 59,24%        | 45,6%         |
| <b>Total</b>                        | <b>57,93%</b> | <b>57,35%</b> | <b>65,72%</b> | <b>80,57%</b> | <b>85,28%</b> | <b>87,96%</b> | <b>87,60%</b> |
| <b>Acumulado</b>                    | <b>57,93%</b> | <b>57,66%</b> | <b>61,26%</b> | <b>72,67%</b> | <b>78,48%</b> | <b>81,35%</b> | <b>82,96%</b> |

Fuente: Tablero control de Indicadores - Oficina Servicio al Ciudadano Fecha de Corte: 31/Julio/2021

### LOGROS Y ACCIONES DE MEJORA

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

El equipo de Plan Padrino actualmente es el programa encargado del acompañamiento a los funcionarios del nivel Institucional, local y central. Las solicitudes son recibidas a través del correo electrónico [oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co](mailto:oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co). Con la finalidad de promocionar el Programa Plan Padrino se integró una nota publicitaria en la campaña "ponerse en los zapatos del otro es..."

Se puede destacar el acompañamiento presencial de los padrinos a las direcciones locales donde se ha realizado apoyo en la verificación del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, y el apoyo en la gestión de correspondencia y respuesta de solicitudes en las DILES, de igual forma validar el funcionamiento efectivo de los equipos y sistemas de información y levantamiento de inventario tanto instalaciones físicas como de personal.

Por otro lado, el control y seguimiento del proceso se realiza mediante el ingreso de las atenciones a través de CRM y la matriz de seguimiento del correo, de los cuales se evidenció una eficiencia del 97% en el periodo de julio. Se realizó cronograma de actividades que permita generar una planeación en función de los objetivos del programa.

En el mes de julio se generaron 440 atenciones, de las cuales el 27.95% correspondió a asesoría en uso de aplicativos, 18.18% Instituciones generales, 14.09% Asesoría en los aplicativos de la entidad, 13.64% Actualización de Sistemas de Información, 5.45% Creación de usuarios, y 5%, Creación de Usuarios.

Para más 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

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