



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 AGOSTO 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
2. ANTECEDENTES.....	5
3. ANÁLISIS GENERAL	6
3.1. Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano	8
4. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RADICADAS.....	9
4.1. Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas:.....	9
4.1.1. Grupo Solicitudes y trámites.....	9
4.1.2. Grupo Requerimientos Legales	11
4.1.3. Grupo PQRSDF	13
4.1.4. Sugerencias y Felicitaciones recibidas en el grupo de PQRSDF	15
4.1.4 Acceso a la Información	15
5. NIVEL DE OPORTUNIDAD.....	15
6. ENTES DE CONTROL	18
7. CALIDAD EN LA RESPUESTA.....	19
8. PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	21
LOGROS Y ACCIONES DE MEJORA	22
ANEXOS	24



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 agosto 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

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 agosto del año 2021. A continuación, se dan a conocer las novedades en la operación:

- 1) A partir del mes de agosto se inicia la atención en el nivel central a las 7 de la mañana, hasta las 4 de la tarde.
- 2) Se asiste a Feria de Servicio en el portal de las Américas, atendiendo el requerimiento realizado por la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- 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 dexon, el cual es el administrador del correo contactenos@educacionbogota.edu.co.
- 5) El 18 de agosto se da inicio al Chat Bot de la entidad, lo cual ocasionó la caída del servicio por dos días, por tanto se procedió a fortalecer la atención a través de los demás canales de atención.
- 6) Se continúa fortaleciendo 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.
- 7) 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, razón por la cual se dio inicio al manejo de esta actividad a través de dexon, realizando seguimiento a cada una de las respuestas proporcionadas por los funcionarios o contratistas,
- 8) Se continua con la apertura de la atención presencial en las Direcciones Locales de Educación de manera paulatina, con el apoyo de 10 personas del proveedor Conalcréditos.
- 9) Hasta el 31 de agosto se enviaron los mensajes de texto correspondientes al rezago de no redimidos para el Bono de alimentación escolar, dado que los colegios se encuentran recibiendo refrigerios y comida caliente.
- 10) Se realizó apoyo a la Dirección de Educación Superior a través de mensajes de texto y campaña de outbound en el centro de contacto, apoyando información correspondiente a los beneficios de Jóvenes a la U.
- 11) Se continua con el aislamiento inteligente, dado que el Ministerio de Salud expidió la resolución 1315 de 2021, con la cual prorroga la emergencia sanitaria por el covid-19 hasta el 30 de noviembre.
- 12) Se fortaleció el 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.
- 13) Se fortaleció el seguimiento y monitoreo de los canales de atención a través de un equipo, y estableciendo una muestra de población finita respecto a las atenciones promedio, dando como resultado de 12 monitoreos mínimos por asesor. Lo anterior, teniendo en cuenta, que en el mes de agosto, no se logró satisfacer la muestra,
- 14) Se realizó modificación a los procedimientos de:
 - a. Atención a requerimientos en los canales de atención.

- b. Medición de la satisfacción en los canales de atención y respuestas,
- c. Seguimiento y reconocimiento de la prestación del servicio.
- d. Creación del procedimiento “Planeación del servicio en los canales de atención”.

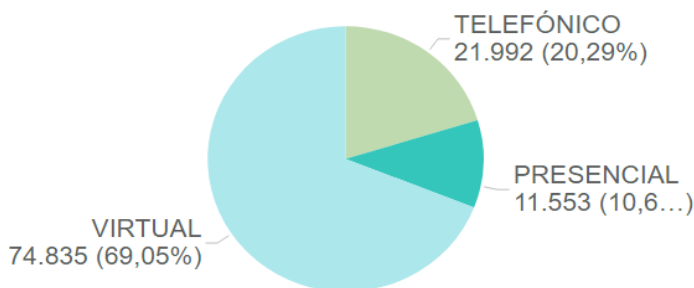
Los cuales fueron aprobados en Resolución y se encuentran a la espera de la resolución de socialización. Teniendo en cuenta esta modificación a partir del informe correspondiente al mes de agosto, lo correspondiente a satisfacción y a seguimiento y monitoreo, hará parte del informe de operaciones mensual.

- 15) Finalización del proceso de cupos por novedad a través de la página web a partir del 13 de agosto.
- 16) El 30 de agosto se inició nuevamente la atención en el SuperCade Américas.
- 17) Recepción de propuestas de la Oficina de Contratos, los días 2, 3 y 4 de agosto., para lo cual no se habilitó agendamiento, pero se realizó el respectivo acuerdo con la dependencia.

3. ANÁLISIS GENERAL

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

Durante el mes de agosto se recibieron un total de 108.380 solicitudes de atención, lo cual generó un decrecimiento del 45,4% al valor obtenido en el mes inmediatamente anterior. En esta disminución todos los canales de atención juegan un papel muy importante, dado que, a excepción del canal presencial, todos presentaron indicadores negativos respecto al mes anterior: por su parte, el canal telefónico disminuyó en su totalidad un 50,8% respecto al mes anterior, y el canal virtual disminuyó un 47,8% en su totalidad. Ahora viene el canal presencial incrementó un 9,8% respecto al mes anterior.



Del total de las atenciones, el 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), familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co, buzonentidades@educacionbogota.gov.co, y Defensordelciudadano@educacionbogota.gov.co.

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

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, como se observa a continuación:

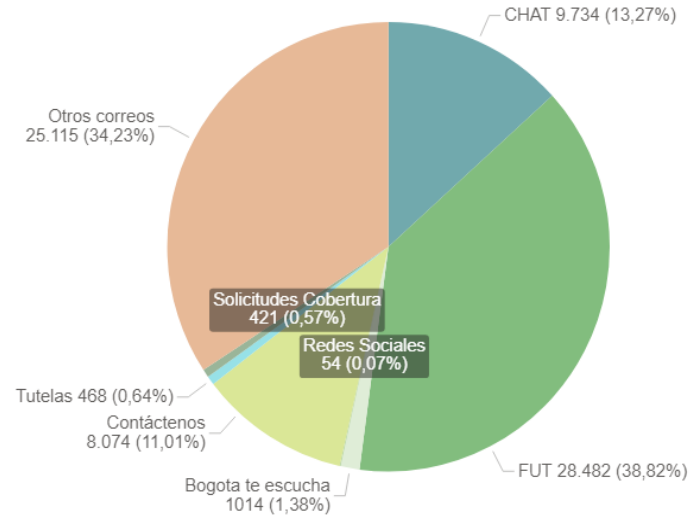
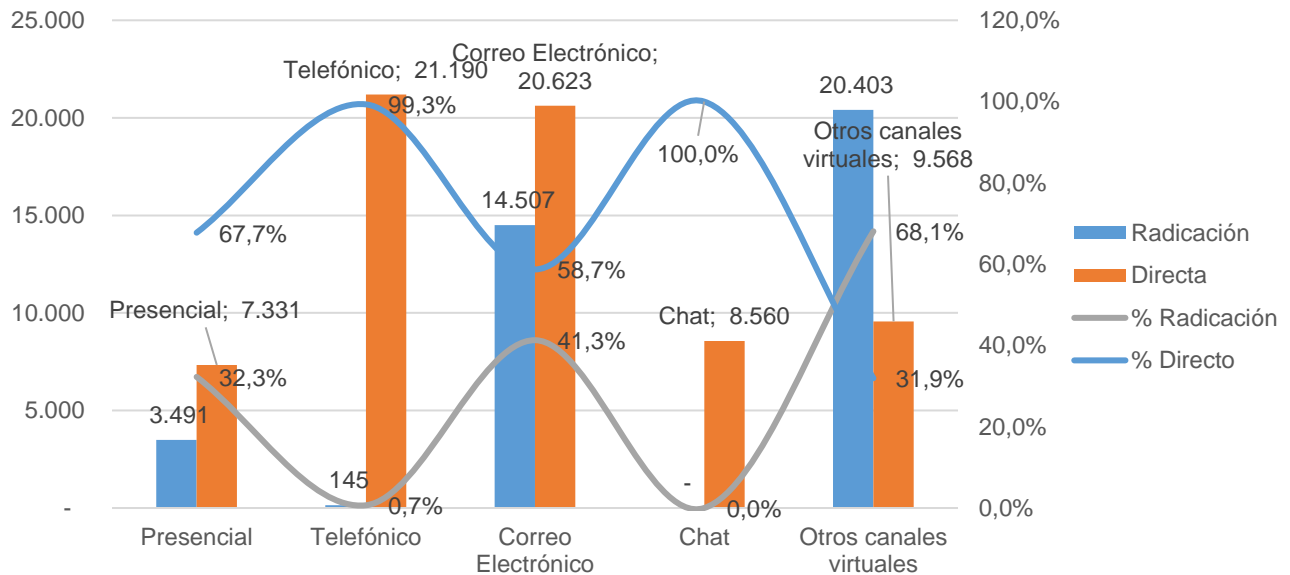


Gráfico 14. Discriminado por fuente canal virtual agosto 2020. Fuente: Consolidado Canales OSC 2021. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

En total, de las 108.380 transacciones se atendieron 108.380, con un nivel de servicio del 97,77%¹, el 63,6% son solucionadas en el primer contacto y el 36,4% 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

¹ 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 97,7%.

Como se mencionó anteriormente, el nivel de servicio la oficina de servicio al ciudadano tuvo un 97.78% 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 87,94%. De igual forma la entidad obtuvo un nivel de servicio 97.77% en el periodo de agosto.

3.1. Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Teniendo en cuenta, que durante el agosto 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)	40.1%
Matriculas escolar (asignación de cupo, Actualización datos, Retiro SIMAT)	24.6%
Información de trámites y servicios	8,9%
Talento humano para docentes provisionales (inicio de labores, finalización, convocatorias, escalafón)	8.1%
Movilidad escolar (información general, ruta escolar y subsidio de transporte)	7%
Fondo prestacional (consulta de procesos, requisitos y formularios)	3.5%
Talento humano novedades docentes y administrativos (beneficios docentes y administrativos, asignación de funciones, vacaciones, bienes y rentas y procesos disciplinarios)	2,9%
Educación Superior (Información acerca de Jóvenes a la U)	2,4%
Instituciones (Solicitud de licencias, entre otros)	0.94%
Certificados	0,17%
Otros	2,33%
Total general	100%

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

El 64,7% de las consultas refiere a temas, que se relacionan con el proceso del programa de alimentación escolar agendamiento, y cupos escolares.

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 agosto 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 Trámites	36.958	529	37.487
Requerimientos Legales	527		527
PQRSDF	1	505	506
Solicitud de Acceso a la Información		26	26
Total general	37.486	1.060	38.546

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

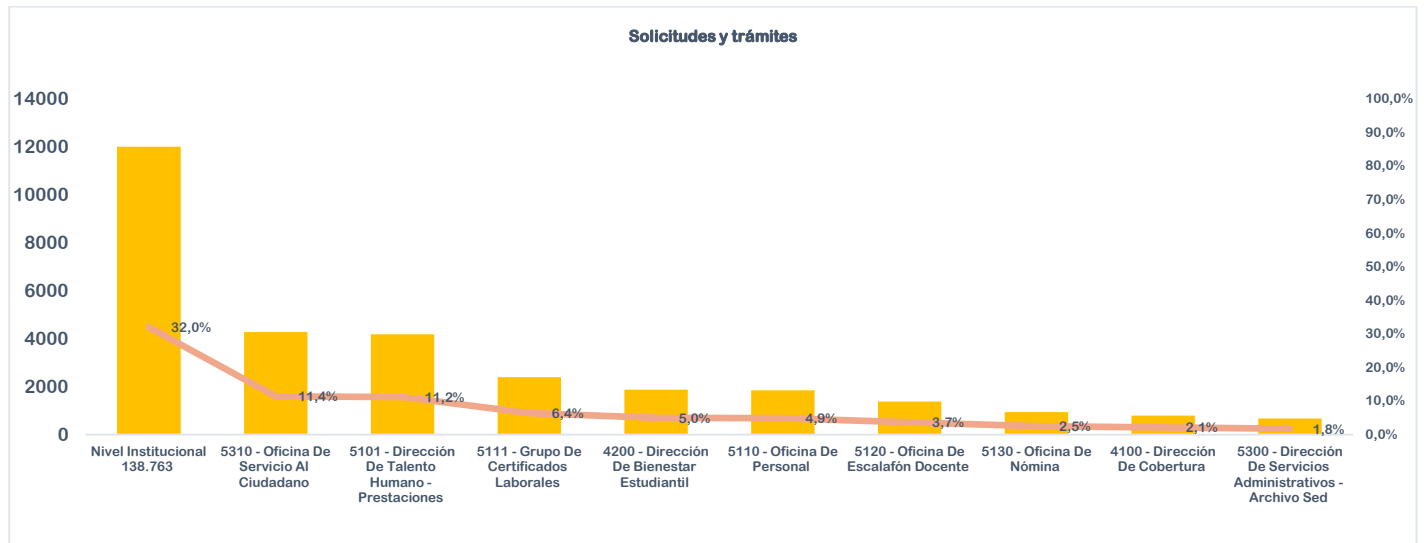
Como otra medida de mejoramiento para la unificación en la información, y facilidad en la clasificación de los requerimientos ingresados en SIGA, se procedió agrupar las solicitudes, de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolo de acuerdo con los cuatro grandes grupos generales, que son: Solicitudes y trámites (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 69% son atendidos en las oficinas del Nivel Central y/o Direcciones Locales y el 31% son atendidas por en Nivel Institucional, de las cuales el 91% 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 97,3% de las solicitudes se clasifican en el grupo número 1. Solicitudes y Trámites: 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% de las solicitudes, son atendidas por el nivel institucional y nueve dependencias con un total de 30.375 requerimientos.



Gráfica 2 Top 10 Oficinas con mayor cantidad de solicitudes y trámites. Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

En el nivel institucional, con 352 Instituciones Educativas Distritales se atendieron 11.881 requerimientos donde se destaca el trámite de Constancias y/o certificados de estudiantes activos con una participación del 74% (9 puntos porcentuales por encima del mes de julio), seguido de trámites generales con un 16%, y por último, dentro de los trámites que se destacan con un 7% 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 (2,6%), Colegio Manuel Cepeda Vargas (1,9%), Colegio Eduardo Umaña Mendoza (1,8%), Colegio Venecia (1,7%), y el Colegio Manuelita Saenz (1,7%).

Ahora solo revisando el nivel central, la oficina de servicio al ciudadano se destaca con un 11,4% de participación, de las solicitudes y trámites. Aquí, dentro de los tipos de requerimientos relevantes se encuentra el 70,9% corresponde a Legalización de Documentos para el exterior, el 28,7% de las solicitudes que ingresan para revisión de Prestaciones Sociales Docentes, el 14% 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.

Luego, se destaca la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, con un 81% en asuntos de intereses moratorios, seguido de este trámite se encontró con un 13% la autorización para notificación electrónica, y en tercer lugar el recurso de reposición con un 2,9%. El restante corresponde a los demás trámites de la dependencia.

Como última dependencia a destacar, se encuentra el grupo de Certificados Laborales donde el 85,8% de las solicitudes se encuentran como trámite general, seguido del 8,9% con factor salarial, el 2,9% con tiempos de servicio, y el restante en trámites propios 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, a excepción de certificados laborales.

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 agosto 421 solicitudes de cupo por novedad de las cuales se atendieron 241, es decir, un 57,24%.

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
Enero	59.969	8.050	1.694	9.744	51.662
Febrero	35.467	20.644	41.951	62.595	27.539
Marzo	6.743	2.731	15.098	17.829	16.444
Abril	2.294	1.908	13.333	15.241	4.892
Mayo	1.375	1.001	3.085	4.086	1.820
Junio	1.145	978	705	1.683	38
Julio	1.405	785	708	1.493	687
Agosto	421	241	1.017	1.258	180
Total	108.819	36.338	77.591	113.929	103.262

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, ahora bien para el mes de agosto ingresaron 421, atendiendo 1.258 del total, y dejando pendientes 180.

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 1,3% de las solicitudes, en la Entidad principalmente la Oficina Asesora Jurídica atiende los temas legales.

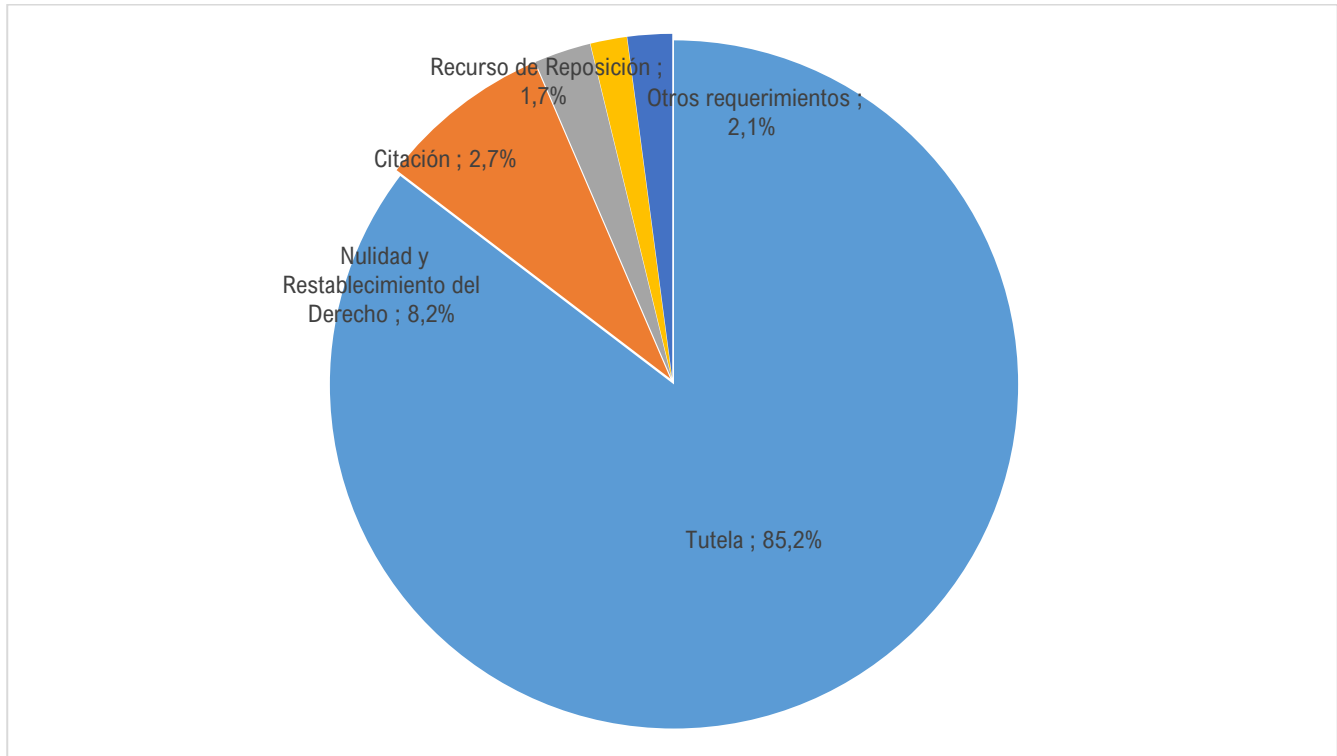


Gráfico 3. Distribución requerimientos legales por tipos de documentos. Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

527 peticiones en total ingresan en este grupo, donde el 85,2% corresponde a tutelas que son gestionadas en un 81,29% por la Oficina Asesora Jurídica, y el restante en la Dirección de Talento Humano – Prestaciones.

Dentro del grupo de documentos de tutelas, se encuentra que el 29,37% hacen referencia a prestaciones sociales para docentes, seguido de el 10,68% que hace referencia a la vulneración de derechos en colegios distritales, el 8% el retorno a clases, seguido de un 6% con la vulneración a derechos en colegios privados, y en un quinto lugar el 5,83% con el derecho a la educación.

Aquí es importante destacar, las diferentes solicitudes que son allegadas y que corresponden a cupos y que en su mayoría las Instituciones, las Direcciones Locales y la Dirección de cobertura aportan a la respuesta de estas tutelas.

Ahora bien, en segundo lugar, se destaca el documento de Nulidad y Restablecimiento del derecho con un 8,2% de participación. Aquí, la Oficina Asesora Jurídica tiene una participación del 81,4%, seguido de Dirección de Talento Humano – Prestaciones con 17,82%. La temática de mayor relevancia es Prestaciones Sociales para docentes con un 80% de participación.

4.1.3. Grupo PQRSDF

Este grupo junto con el de Solicitud de Acceso a la información representa aproximadamente, el 1,3% 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 91,30% fueron atendidos por el canal WEB, E-mail y redes sociales, el 3,36% telefónico, y el 5,34% escrito.

Los 506 requerimientos, son radicados a través de las diferentes plataformas y asignadas a las dependencias para su gestión y trámite:

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

Dependencia	Cantidad	% Participación
IED	142	28,1%
Otras dependencias	107	21,1%
Dirección De Bienestar Estudiantil	112	22,1%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores	27	5,3%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	23	4,5%
Dirección Local De Educación Engativá	21	4,2%
Dirección Local De Educación Bosa	18	3,6%
Grupo De Certificados Laborales	18	3,6%
Dirección Local De Educación Kennedy	14	2,8%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe	13	2,6%
Dirección Local De Educación Usaquén	11	2,2%
Total	506	100%

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

El 36,2% de los requerimientos son atendidos por las principales 4 dependencias de la tabla, con un total de 183 solicitudes, las otras 113 áreas donde se incluyen las IED (Instituciones Educativas Distritales), registran un total de 323 requerimientos, es decir el 68,8%.

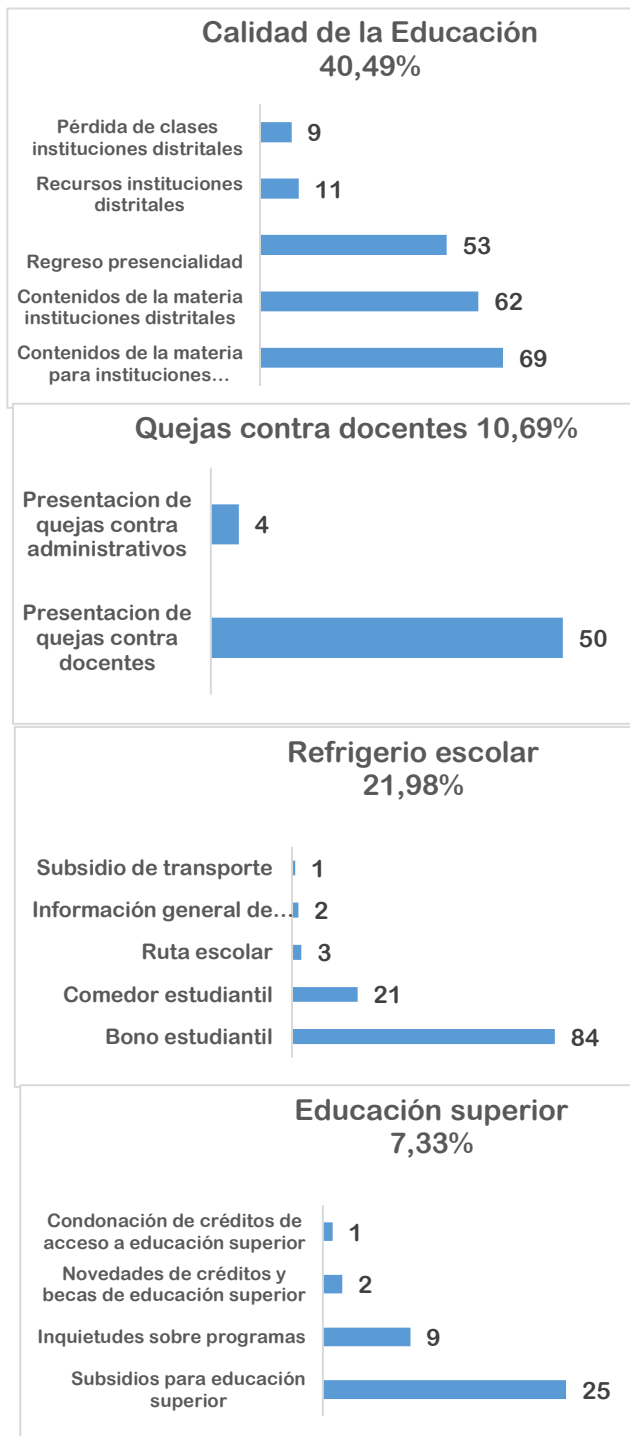


Gráfico 4. Categorías relevantes dentro de las solicitudes y trámites.
Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

En el mes de agosto se destacan cuatro categorías:

1) En un primer lugar se encuentra Calidad de la Educación con 40,49% del total, lo cual hace referencia a quejas, reclamos de la ciudadanía referencia a contenidos de la materia, el regreso a la presencialidad, los recursos en las instituciones distritales o a la pérdida de clases en las privadas. En un primer lugar se encuentra con un 33,82% contenidos de la materia en instituciones privadas, luego de 30,39% en instituciones públicas; En un tercer lugar se destaca con un 25,98% el regreso a la presencialidad, y el restante tienen una participación inferior a dos dígitos.

2) Luego, se encuentran las quejas contra funcionarios con un 10,69%, donde se destaca que un 92,59% es contra docentes.

3) Ahora bien, continuando con beneficios estudiantiles, donde se destaca refrigerio escolar, se encuentra que el 75,68% se refieren al bono de alimentación escolar, destacando el agendamiento con un 94%, seguido de el cambio de datos de acudiente con un 4,76%.

Aquí es importante destacar la incidencia del comedor estudiantil con un 18,62% dado que ya se inició el PAE en los colegios, por tanto se presentaron inconvenientes en un 61,9% con el servicio y el restante con los alimentos en mal estado.

4) Y en cuarto lugar se encuentra Educación Superior con un 7,33% de participación. Allí se presentaron requerimientos dado los resultados de reto a la U, y a las distintas fases que ello conlleva.

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 agosto se recibieron 3 Sugerencia de la Comunidad Educativa, que corresponden a incluir manejar libros propios donde los estudiantes puedan escribir, incluir a la población mayor de 28 años en programa de Educación Superior, y revisar los protocolos de bioseguridad para el regreso a clases.

En cuanto a felicitaciones, En el mes se recibieron 2 felicitaciones en percepción del servicio, en las cuales destaca el buen servicio recibido por la ciudadanía.

4.1.4 Acceso a la Información

Dentro de los requerimientos correspondientes a esta clasificación se encontraron 26, de los cuales el 84% hace referencia a programas o lineamientos y el restante a información de docentes, es decir: Beneficiarios de jóvenes a la U, Gobierno Escolar 2015 – 2021, Docentes y presupuesto para pagar su nómina, Colegios públicos en concesión y con educación especial, etnoeducación, Programa de prevención de maternidad y paternidad temprana, política pública de primera infancia, colegios distritales o en concesión con doble titulación (SENA), Sarlaft en colegios privados, Información de la ejecución presupuestal de la entidad.

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 agosto, ya que los resultados se generan mes vencido.

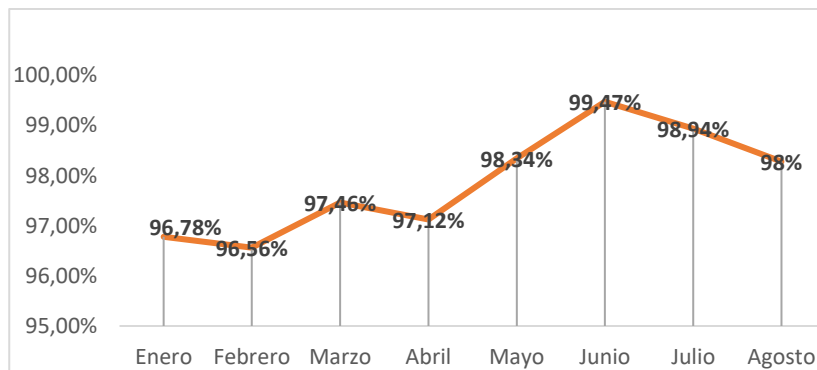


Gráfico 5. Comportamiento del Nivel de Oportunidad de manera mensual y acumulado anual. Fuente: Tablero control de Indicadores - Oficina Servicio al Ciudadano Fecha de Corte: 30/septiembre/2021

Código: OAP-IF-002 Versión: 2

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

Dependencia	Total Requerimientos	Requerimientos En Proceso	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
Instituciones Educativas Distritales en general	12.003	107	60	11.836	99,50%
Despacho	94	1	-	93	100,00%
Oficina Asesora De Planeación	33	3	4	26	86,67%
Oficina De Control Interno	178	-	-	178	100,00%
Oficina Asesora De Jurídica	663	9	5	649	99,24%
Oficina De Control Disciplinario	341	2	1	338	99,71%
Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	6	-	-	6	100,00%
Subsecretaría De Integración Interinstitucional	29	-	1	28	96,55%
Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	40	-	-	40	100,00%
Dirección Local De Educación Usaquén	238	3	2	233	99,15%
Dirección Local De Educación Chapinero	104	6	-	98	100,00%
Dirección Local De Educación SantaFe - Candelaria	84	-	-	84	100,00%
Dirección Local De Educación San Cristobal	80	1	-	79	100,00%
Dirección Local De Educación Usme	87	2	-	85	100,00%
Dirección Local De Educación Tunjuelito	56	2	-	54	100,00%
Dirección Local De Educación Bosa	430	2	-	428	100,00%
Dirección Local De Educación Kennedy	402	12	-	390	100,00%
Dirección Local De Educación Fontibon	178	3	-	175	100,00%
Dirección Local De Educación Engativa	303	14	8	281	97,23%
Dirección Local De Educación Suba	420	12	-	408	100,00%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	84	14	1	69	98,57%
Dirección Local De Educación Teusaquillo	119	5	-	114	100,00%
Dirección Local De Educación Mártires	70	-	-	70	100,00%
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	83	1	-	82	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 Puente Aranda	92	1	-	91	100,00%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	179	9	-	170	100,00%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	285	5	-	280	100,00%
Dirección Local De Educación Sumapaz	6	1	3	2	40,00%
Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	21	4	-	17	100,00%
Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	31	-	-	31	100,00%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	364	21	4	339	98,83%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	667	17	1	649	99,85%
Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	7	-	-	7	100,00%
Dirección De Educación Preescolar Y Básica	49	-	-	49	100,00%
Dirección De Educación Media	11	-	-	11	100,00%
Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	29	-	-	29	100,00%
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	43	-	-	43	100,00%
Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	190	-	-	190	100,00%
Dirección De Evaluación De La Educación	9	-	-	9	100,00%
Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	2	-	-	2	100,00%
Dirección De Cobertura	794	12	-	782	100,00%
Dirección De Bienestar Estudiantil	1.984	28	7	1.949	99,64%
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	459	14	1	444	99,78%
Dirección De Dotaciones Escolares	157	1	1	155	99,36%
Subsecretaría De Gestión Institucional	25	-	-	25	100,00%
Dirección De Talento Humano	454	14	9	431	97,95%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	4.293	586	12	3.695	99,68%
Oficina De Personal	1.863	155	54	1.654	96,84%
Grupo De Certificados Laborales	2.421	447	280	1.694	85,82%
Oficina De Escalafón Docente	1.389	34	-	1.355	100,00%
Oficina De Nómina	951	26	35	890	96,22%
Dirección De Contratación	2	-	-	2	100,00%
Oficina De Apoyo Precontractual	6	2	-	4	100,00%
Oficina De Contratos	429	1	-	428	100,00%
Dirección De Servicios Administrativos	72	2	-	70	100,00%
Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	670	-	-	670	100,00%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	4.298	1	1	4.296	99,98%

Dependencia	Total Requerimientos	Requerimientos En Proceso	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
Oficina Administrativa De Redp	122	-	-	122	100,00%
Dirección Financiera	5	1	-	4	100,00%
Oficina De Presupuesto	4	-	-	4	100,00%
Oficina De Tesorería Y Contabilidad	38	3	-	35	100,00%
Secretaría De Educacion Del Distrito	38.546	1.584	490	36.472	98,67%

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 peticionario, documento, y asunto, producto de este ejercicio se obtiene la información descrita a continuación:

En total se detectaron un total de 533 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 de Educación, este último por ser directamente relacionado con la entidad.

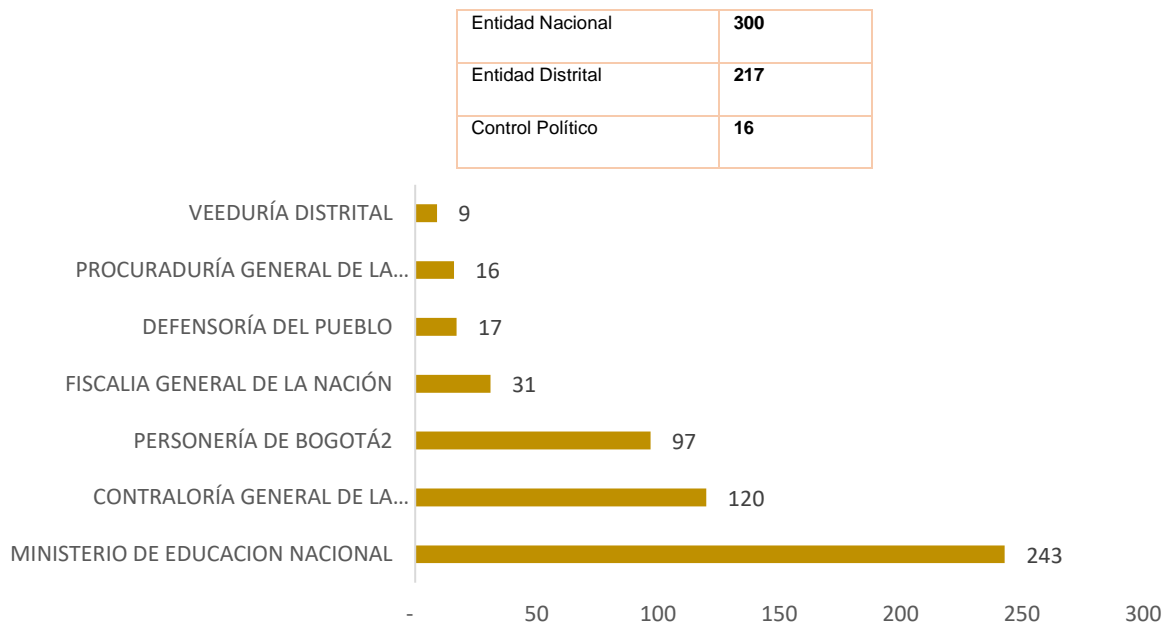


Grafico 7. Requerimientos de entes de control por entidad. Fuente: Tablero control de Indicadores - Oficina Servicio al Ciudadano Fecha de Corte: 31/Agosto/2021

Dentro de los requerimientos recibidos el 46% correspondieron al Ministerio de Educación Nacional, allí el 51% se encontró en la Dirección de Cobertura, Direcciones Locales y Colegios Distritales, por tanto, la temática de mayor relevancia es la solicitud de cupo, traslados, entre otros. Seguido se encuentra la dirección de bienestar estudiantil con un 23%, dadas las temáticas de Bono PAE y Movilidad escolar.

En segundo lugar se encuentra la Contraloría de Bogotá con un 22,5% de participación, dada la auditoría de código 26, y los diferentes oficios allegados para dar efectividad a la misma.

Dentro de la entidad es importante la participación de los entes de control, quienes juegan un papel importante para determinar aquellas temáticas que están siendo de mayor afectación para la ciudadanía.

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 agosto, se realizó la evaluación de calidad, en una muestra aleatoria del total de las respuestas dadas, obteniendo que, de 1.201 requerimientos evaluados, el 9,49% 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 brinda 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 brinda 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 agosto 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	1.063	119	1.030	152	1.006	176	1.093	89	1.000	182
		90%	10%	87%	13%	85%	15%	92%	8%	85%	15%

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

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 1.201 respuestas, el 9,49% (114) 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 582 respuestas, en donde 18 no fueron evaluadas por encontrarse en términos, el 19% No cumple con alguno de los criterios, es decir, 113 respuestas.

Nivel Institucional donde se evaluaron 600 respuestas, de las cuales el 25% no cumple con algún criterio de calidad es decir 152 respuestas. Allí una respuesta no fue evaluada.

NIVEL	Dependencia	Evalutados	No Cumplen	% Participación
NVC - DLE	Dirección de Talento Humano	14	14	100%
	Oficina de Servicio Al Ciudadano - Defensor	2	2	100%
	Oficina de Presupuesto	1	1	100%
IED	6010 - 30 Colegio Simón Bolívar (IED)	4	4	100%
	6010 - 01 Colegio Antonio Nariño (IED)	4	4	100%
	6004 - 31 Colegio San Jose Sur Oriental (IED)	4	4	100%

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que, de las dependencias e Instituciones evaluadas, la Dirección de Talento Humano, el Defensor del Ciudadano, y la Oficina de presupuesto, y los colegios Simón Bolívar, Colegio Antonio Nariño, y San Jose Sur Oriental. 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.

Como principal recomendación se tiene que las dependencias deben adjuntar el documento de respuesta en formato PDF para su fácil visualización por parte del ciudadano.

8. PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

A continuación, se dan a conocer los resultados de satisfacción del trimestre en los canales de atención. Aquí es importante tener en cuenta que a partir del mes de agosto, se inicia a calcular por promedio aritmético, el acumulado anual:

MES	INDICADOR
Enero	57,93%
Febrero	57,35%
Marzo	65,72%
Abril	80,57%
Mayo	85,28%
Junio	87,96%
Julio	87,60%
Agosto	85,04%

Acumulado Anual

76%

Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Atenciones presencial nivel central	3.172	5.087	5.718	3.093	2.684	4.030	5.183	5.276
Atenciones presencial nivel local	77	179	114	391	149	374	2.981	3.828
Atenciones presencial supercade	2.677	4.708	4.469	1.731	1.037	1.024	1.735	1.718
Atenciones telefónico	31.590	38.026	32.999	32.456	27.234	25.642	29.652	16.413
Atenciones chat	19.325	18.873	18.290	14.499	12.413	12.987	15.223	9.446
Atenciones correo	28.024	25.534	22.355	15.965	11.542	11.167	18.504	8.074
Encuestas presencial	275	439	516	468	480	598	503	766
Encuestas telefónico	653	423	987	5.841	9.075	8.523	10.065	5.422
Encuestas chat	20		329	860	840	773	816	188
Encuestas correo	547	477	455	233	279	211	215	148
Cantidad satisfechos presencial	197	332	378	378	425	545	426	633
Cantidad satisfechos telefónico	390	221	828	4.776	7.825	7.573	8.965	4.672
Cantidad satisfechos chat	16		122	709	703	645	669	162
Cantidad satisfechos correo	263	215	175	101	150	125	98	81
% Satisfacción presencial	71,64%	75,63%	73,26%	80,77%	88,54 %	91,14 %	84,7%	83%
% Satisfacción telefónico	59,72%	52,25%	83,89%	81,77%	86,23 %	88,85 %	89,1%	86%
% Satisfacción chat	80,00%		37,08%	82,44%	83,69 %	83,44 %	82,0%	86%
% Satisfacción correo	48,08%	45,07%	38,46%	43,35%	53,76 %	59,24 %	45,6%	55%
Total	57,93%	57,35%	65,72%	80,57%	85,28 %	87,96 %	87,60 %	85%
Acumulado	57,93%	58%	60%	65%	69%	72%	75%	76%

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

LOGROS Y ACCIONES DE MEJORA

Teniendo en cuentas los resultados obtenidos del análisis de las peticiones realizado anteriormente se observó lo siguiente:

Como conclusiones se tiene que:

Para el mes de agosto se continúa con los temas de Refrigerio estudiantil y cupos escolares como los más consultados por la ciudadanía en los canales de atención.

Ahora bien, las IED con el certificado de estudiantes activos gestionan más del 30% de la correspondencia de entrada de la entidad.

Por parte de las PQRSDF es importante mencionar que se destaca la temática de calidad de la educación, lo cual hace notar que la ciudadanía a través de los canales directos no manifiesta su inconformidad con la metodología, los contenidos de la materia entre otros de las IED y colegios privados. Caso contrario, con el PAE que se destaca en los dos procesos de análisis.

Como logros se tiene que:

- Se avanzó en el seguimiento al nivel de oportunidad, obteniendo 40 puntos porcentuales adicionales al indicador obtenido en los dos meses anteriores. No siendo el óptimo, se continua con el acompañamiento por parte de la estrategia de Plan Padrino.
- De manera comparativa con el mes anterior, disminuyo considerablemente los documentos en proceso, pasando de 1,801 a tan solo 1,584.
- A través del correo de oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co se mantiene un seguimiento de la mano con las dependencias para las diferentes eventualidades que se pueden presentar.

A nivel de calidad como recomendaciones se resalta la labor a realizar con las dependencias, en el siguiente sentido:

- Adjuntar el documento de respuesta en formato PDF para su fácil visualización por parte del ciudadano.
- Es importante el cargue en las dos secciones de “adjunto de documentación”.
- Otorgar en los comunicados un lenguaje Claro y cordial para el ciudadano, empatía.
- Asistir a las capacitaciones dadas por la oficina o la alcaldía en el manejo del Sistema Bogotá Te Escucha y SIGA

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 la calidad en la prestación del servicio:

<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