



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 DICIEMBRE 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.....	7
3.1. Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano	9
4. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RADICADAS.....	10
4.1. Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas:.....	10
4.1.1. Grupo Solicitudes y trámites.....	10
4.1.2. Grupo PQRSDF	12
5. ENTES DE CONTROL	15
6. CALIDAD EN LA RESPUESTA	16
7. PERCEPCION DE LA CALIDAD	19
8.1 PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	19
8.1 PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LA RESPUESTA	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 diciembre 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 diciembre del año 2021. A continuación, se dan a conocer las novedades en la operación:

- 1) La atención en la Oficina de Nivel Central continua de 7:00 am a 16:00 pm con agendamiento previo de cita, exceptuando a la correspondencia certificada entregada por empresas de esta índole.
- 2) Se genera apoyo en la Estrategia de comunicación a través de mensajes de texto para informar a la ciudadanía acerca del Beneficio de movilidad escolar.
- 3) Se realiza apoyo al área de cobertura con la estrategia de comunicación a través de mensajes de texto para informar a la ciudadanía acerca del resultado del traslado de colegio solicitado por el aplicativo.
- 4) Se realiza apoyo al área de educación superior con la estrategia de comunicación a través de mensajes de texto para informar a los jóvenes sobre la feria de estos beneficios.
- 5) A través de la Resolución 2476 del 20 de noviembre del 2021 se modificó el proceso de gestión de la cobertura 2021 – 2022. Por lo anterior, se generaron las siguientes fechas importantes para el mes de diciembre: continua el proceso asignación de cupos el cual está habilitado desde el 15 de octubre hasta el 3 de diciembre solicitud de matrículas, desde 15 de octubre al 03 de diciembre 2021 y a partir del 14 de diciembre. Asignación de cupos grados de primero (1) la publicación de resultados desde el 14 de hasta el 17 de diciembre de enero del 2022 a través de la página web. Y matrículas desde el 14 de diciembre hasta el 24 de enero del 2022,
- 6) Se habilitó el portal de matrículas con las novedades y las fechas importante que se encuentran a continuación:
 - Al ingresar a la dirección educacionbogota.edu.co se tiene un banner que en la opción superior izquierda “Matrúlate aquí” dirige al portal de matrículas y en la opción derecha “educación Bogotá” dirige a la página principal de la Entidad.



- En la página se permite navegar por las diferentes opciones



- 7) Se identifican mejoras dentro de la herramienta del Chat Bot.
- 8) Se habilita el servicio en agendamiento de atención accesible para personas con discapacidad.
- 9) 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.
- 10) Se continua con la apertura de la atención presencial en las Direcciones Locales de Educación de Barrios Unidos y Puente Aranda dejando un (1) agente fijo para la atención diaria.
- 11) Se realizan reuniones con las Direcciones Locales de Educación con la finalidad de planear la logística de la jornada que dará inicio a partir del 17 de enero del 2021 correspondiente a los estudiantes que no formalizaron su matrícula.
- 12) Se continua con el aislamiento inteligente, dado que el Ministerio de Salud expidió la resolución 1913 de 2021, con la cual prorroga la emergencia sanitaria por el covid-19 hasta el 28 de febrero.
- 13) 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.
- 14) 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.
- 15) Se realiza apoyo a la Dirección de Talento Humano en la entrega del Bono Navideño a los docentes.
- 16) Se realizó entrega de pines correspondientes al Programa de Movilidad Escolar en Nivel Central, con el apoyo de un gestor de la Dirección de Bienestar Estudiantil y Davivienda.
- 17) Por motivo de las festividades decembrinas la Secretaría de Educación del Distrito para el 24 de diciembre implemento horario de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y para el 31 de diciembre el horario de atención fue de 7:00 a.m. a 12:00 p.m.

3. Análisis general

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

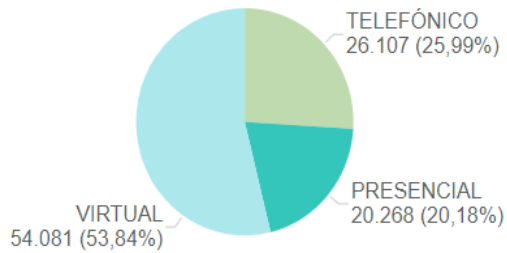


Gráfico 1 Volumen y participación de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Durante el mes de diciembre se recibieron un total de 100.456 solicitudes de atención, lo cual generó una leve disminución del 2,23% al valor obtenido en el mes inmediatamente anterior. Para el mes de diciembre los canales de atención presentan una disminución debido a las festividades decembrinas con respecto al mes anterior: por su parte, el canal telefónico presentó una disminución en su totalidad del 16,70% respecto al mes anterior, el canal presencial un 10,56% y por su parte, el canal virtual presenta un incremento del 10,94% en su totalidad con respecto al mes anterior. Dado el inicio del proceso de gestión de cobertura 2021-2022 la atención de manera presencial aumentó notablemente con el fin de poder diligenciar los formularios de manera adecuada.

Del total de las atenciones, el 53,84 % correspondieron al canal virtual compuesto por las solicitudes de:

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

A su vez el canal telefónico tiene una participación del 25,99% con la línea 3241000 que es atendida a través del centro de contacto contratado a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, y la línea 195 que pertenece a la Alcaldía Mayor.

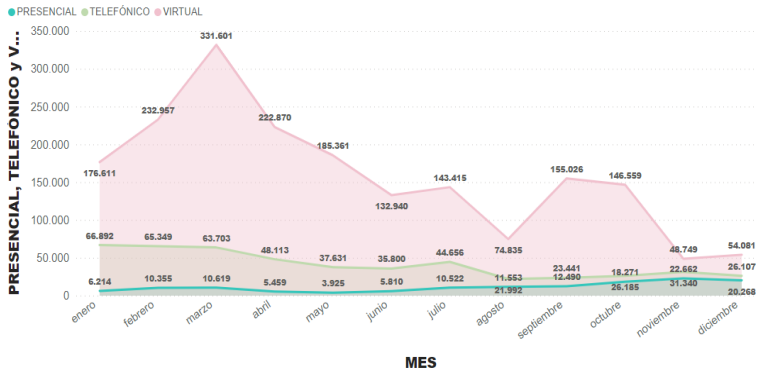


Gráfico 2 Histórico de cantidad de atenciones por canal. Fuente: Histórico de turnos. Elaboración Oficina de Servicio al Ciudadano

Por último, se encuentra el canal presencial con un 20,18% al tener 20.268 atenciones durante el mes de diciembre, cifra inferior a la obtenida en el mes anterior; esto, teniendo en cuenta a las festividades decembrinas; a la apertura gradual con un agendamiento estable de las Dirección Locales de Ciudad Bolívar, Kennedy, San Cristóbal, Engativá, Barrios Unidos, Puente Aranda, Usaquén, Suba, Bosa, los SuperCade de Manitas, Suba, Bosa y Américas.

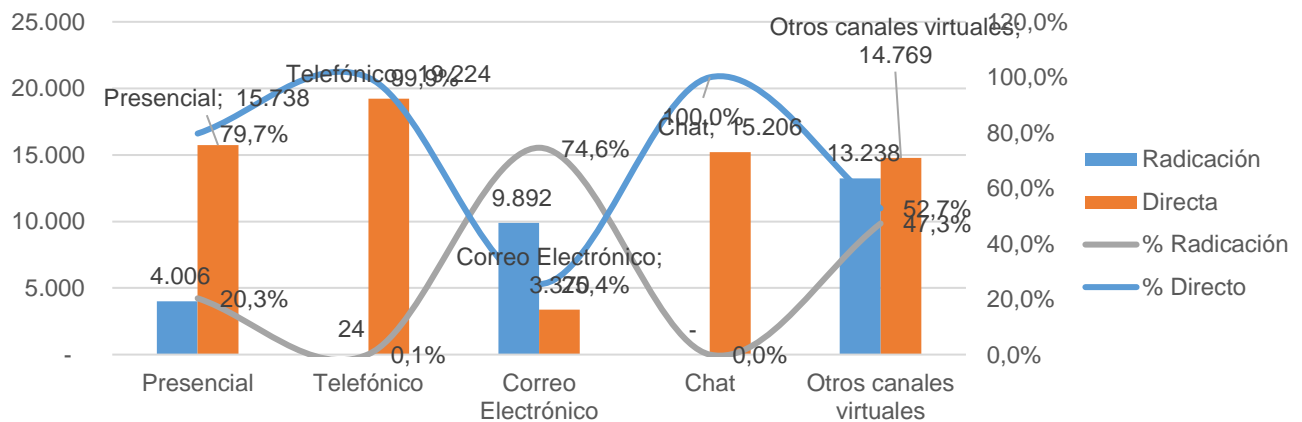
El canal virtual tuvo un incremento en su comportamiento con respecto al mes inmediatamente anterior. Lo anterior, dadas las solicitudes ingresadas para traslado y cupos nuevos en los formularios, al incremento en la línea 3241000 y el aumento de turnos atendidos en el nivel local.

Al validar el comportamiento de los canales de atención en la línea del tiempo para el mes de diciembre, se observa que, la volumetría disminuyó levemente: por su parte, el canal

Por su parte, el canal telefónico presenta una disminución del 16,70% respecto al mes anterior, dado a las festividades decembrinas y continúan con el proceso de resultados de estudiantes Educación inicial y asignación de cupos grado primero (1) en adelante, matrícula y atención de estudiantes nuevos inscritos que no formalizaron su matrícula y no inscritos o identificados en procesos de búsqueda activa la habilitación de cupos nuevos a el crecimiento que se venía presentando desde el mes de septiembre debido al proceso de cobertura 2021-2022.

Es importante mencionar, que el canal virtual ha tenido una participación considerable en el año 2021, tal como se refleja en el comportamiento con respecto al año 2020, dado que en diciembre presenta una disminución notable del 63,10% con respecto al mes de octubre, como consecuencia de la apertura del proceso de gestión de la cobertura 2021 – 2022. Y el retorno progresivo a la presencialidad.

A continuación, se da a conocer el comportamiento de PQRS respecto a canales de atención:



Como se mencionó anteriormente, el nivel de servicio la oficina de servicio al ciudadano tuvo un 98% de efectividad en la solución de requerimientos ingresados por la ciudadanía en los canales de atención; el canal virtual – Chat reportó el nivel de servicio más bajo con el 96%.

3.1. Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Teniendo en cuenta, que durante diciembre se continuó con la atención en el canal presencial en nivel central, además de la Red Cade Bosa, Américas, Suba, Manitas, y que se incrementó el volumen de atenciones en las Direcciones Locales, la cantidad de atenciones generadas, en mayor proporción, corresponde a la consulta por traslado de colegios, y de cupo nuevo para primera infancia. 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	Canal presencial
Matriculas escolar (asignación de cupo, Actualización datos, Retiro SIMAT)	61,92%
Movilidad escolar (información general, ruta escolar y subsidio de transporte)	11,78%
Fondo prestacional (consulta de procesos, requisitos y formularios)	7,77%
Talento humano para docentes provisionales (inicio de labores, finalización, convocatorias, escalafón)	5,40%
Gestión financiera (Nómina, pagos)	2,35%
Certificados	2,30%
Talento humano novedades docentes y administrativos (beneficios docentes y administrativos, asignación de funciones, vacaciones, bienes y rentas y procesos disciplinarios)	1,80%
Educación Superior (Información acerca de Jóvenes a la U)	1,28%
Refrigerios (Comida caliente)	1,26%
Novedades estudiantes (Certificados)	0,90%
Otros	4,14%
TOTAL	100%

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

El 61,92% de las consultas refiere a temas, que se relacionan con el proceso de gestión de la Cobertura 2021 – 2022, y un 11,78% al Programa de Movilidad Escolar, que en este momento refiere a la entrega de refrigerios en los colegios, o a bonos que no se redimieron dentro del tiempo que estuvo vigente la modalidad.

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 diciembre 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	25.819	603	26.422
PQRSDF	126	71	197
Requerimientos Legales	536		536
Solicitud de Acceso a la Información		5	5
Total general	26.481	679	27.160

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 79,3% son atendidos en las oficinas del Nivel Central y/o Direcciones Locales y el 20,7% son atendidas por en Nivel Institucional; del total el 87,1% se realiza a través de canales virtuales y el restante de manera presencial; este último presentó cambio en el último mes.

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

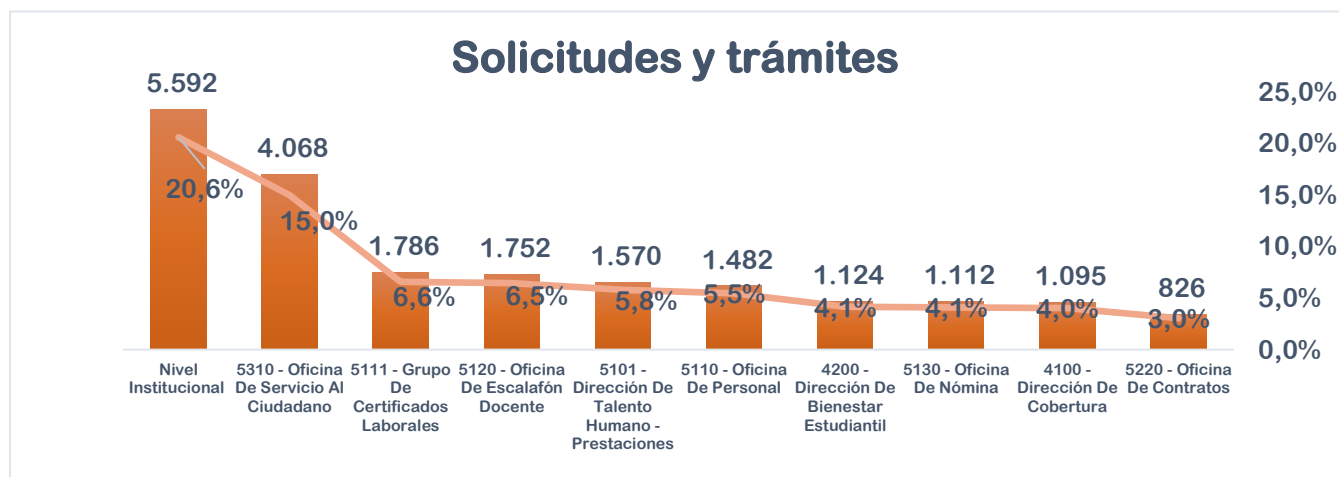
4.1.1. Grupo Solicitudes y trámites

El 97,4% 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 75,1% de las solicitudes, son atendidas por el nivel institucional y nueve dependencias con un total de 20.407 requerimientos.

En el nivel institucional, intervinieron 341 Instituciones Educativas Distritales con las cuales se atendieron 5.592 requerimientos destacando el trámite de Constancias y/o certificados de estudiantes activos con una participación del 77% (3 puntos porcentuales por encima del mes de octubre), seguido de trámites generales con un 14%, 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 Ciudadela Educativa de Bosa (3,14%), Colegio El Rodeo (2,28%), Colegio La Merced (2,14%), Colegio Manuel Cepeda Vargas (2,07%), y el Colegio Venecia (1,81%).

Ahora solo revisando el nivel central, la oficina de servicio al ciudadano se destaca con un 10,9% de participación, de las solicitudes y trámites. Aquí, dentro de los tipos de requerimientos relevantes se encuentra el 78% corresponde a Legalización de Documentos para el exterior, el 13% de las solicitudes que ingresan para revisión de Prestaciones Sociales Docentes, el 20% registro de diploma y el restante a los traslados por no competencia. Lo anterior, da a conocer la mejora en la selección del trámite dentro de la dependencia.

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



Luego, se destaca la Dirección de Talento Humano – Prestaciones – Grupo de Certificados Laborales, con un 93% en asuntos generales, seguido de este trámite se encontró con un 5% para solicitudes factor salarial, y 1% para bono pensional. Lo anterior, da a conocer una estrategia necesaria para la selección del trámite correcto dentro de la dependencia.

Como última dependencia a destacar, se encuentra la Dirección de Talento Humano – Prestaciones donde el 28% corresponde a las autorizaciones de notificación electrónica, el 3,5 a Renuncia Términos, el 3,4 % a Recursos de Reposición, el 2% a fallos contenciosos, y un 62,3% se encuentra en trámite general; el restante, se encuentra en otros trámites 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, así mismo, se han realizado las retroalimentaciones correspondientes en reunión con la Dirección.

Cobertura

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 noviembre con razón a la Resolución 1913 del 2021 que corresponde al proceso de gestión de la cobertura 2021 - 2022, 94.464 solicitudes de cupo y traslado: se inició con la solicitud de traslados el 23 de noviembre y con corte a fin de mes se registraron 56.280 solicitudes; así mismo con respecto a cupos nuevos que se inició la solicitud el 30 de noviembre se registraron 38.184, para un total de 94.464.

4.1.2. 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 87,4% fueron atendidos por el canal WEB, E-mail y redes sociales, el 5,9% telefónico, y el restante escrito.

Los 469 requerimientos, son radicados a través de las diferentes plataformas y asignadas a las dependencias para su gestión y tramite:

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

Dependencia	Cantidad	% Participación
Dirección De Cobertura	44	8,37%
Dirección De Bienestar Estudiantil	36	6,84%
Dirección Local De educación Suba	34	6,46%
Grupo De Certificados Laborales	22	4,18%
Oficina De Control Disciplinario	21	3,99%
Dirección Local De educación Kennedy	21	3,99%
Dirección Local De educación San Cristobal	16	3,04%
Dirección Local De educación Bosa	16	3,04%
Dirección Local De educación Usaquén	14	2,66%
Dirección Local De educación Engativá	13	2,47%
Dirección Local De educación Rafael Uribe Uribe	12	2,28%
IED	138	26,24%
Demas dependencias	139	26,43%
Total	526	100%

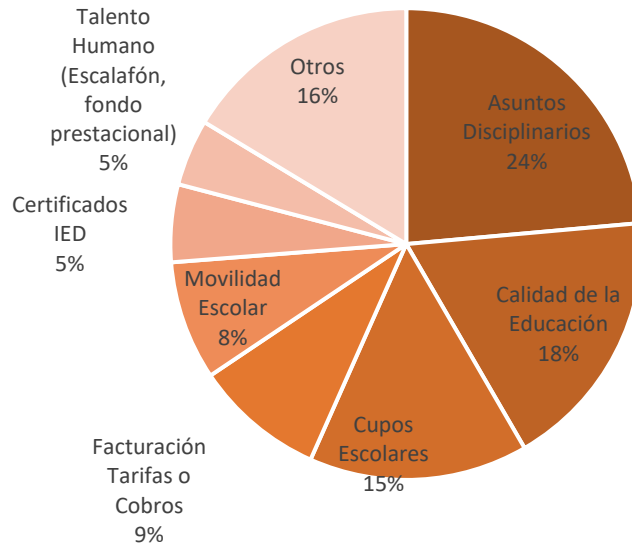
Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN



Gráfica 3 Categorías relevantes en las PQRSDF. Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

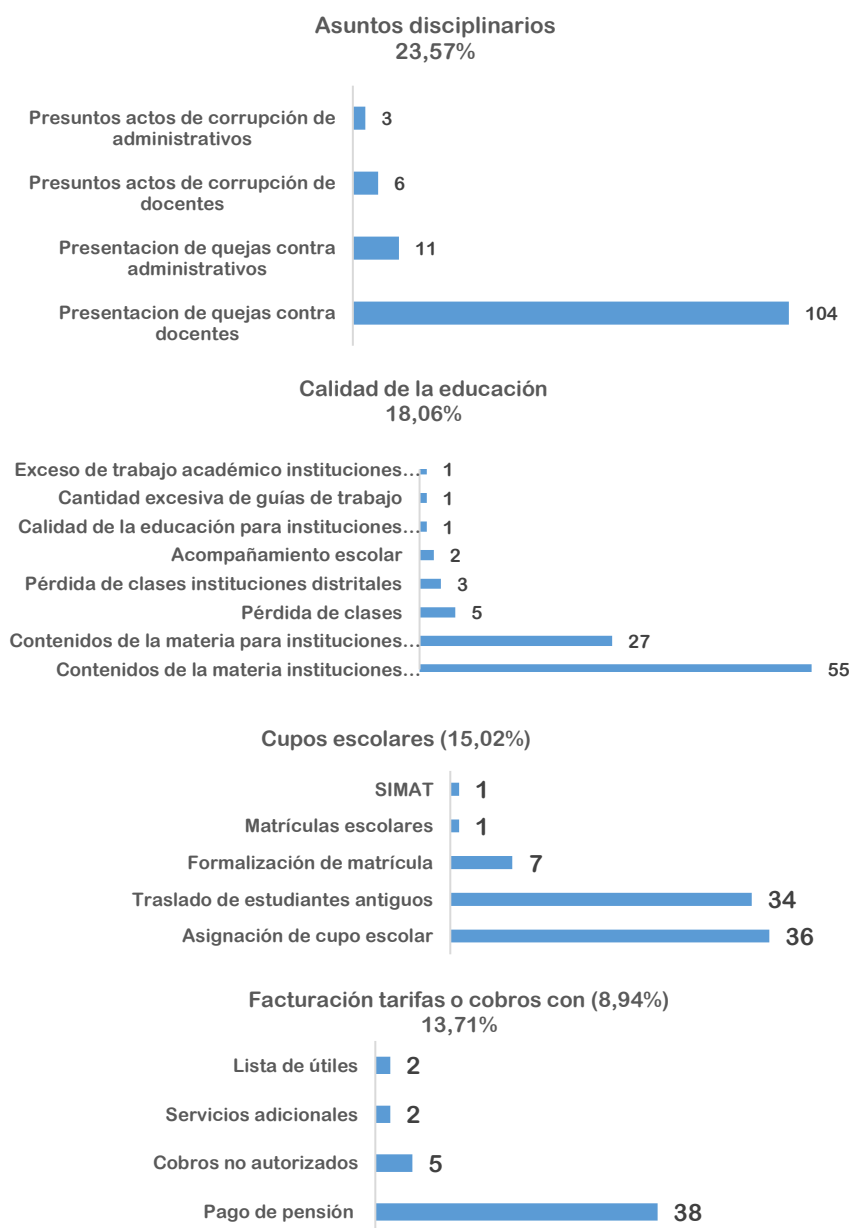


Gráfico 4. Categorías relevantes dentro de las solicitudes y trámites. Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

El 47,34% de los requerimientos son atendidos por las principales 11 dependencias de la tabla, con un total de 249 solicitudes, las demás dependencias donde se incluyen las IED (Instituciones Educativas Distritales), registran un total de 277 requerimientos, es decir el 52,66%.

En el mes de noviembre se destacan cuatro categorías:

1) En un primer lugar se encuentra el asuntos disciplinario con un 23,57% del total, lo cual hace referencia a quejas, reclamos de la ciudadanía a los docentes o funcionarios administrativos donde el 100% corresponde a Instituciones Educativas Distritales.

Dentro de los subtemas destacados se encuentra con un 83,87% a quejas contra docentes, el 8,87% contra administrativos y el restante Presuntos actos de corrupción.

2) Luego, continua la categoría de calidad de la educación con un 18% donde, el 86,32% es referente a contenidos de la materia es decir a la metodología empleada por los docentes y de estos, el 57,89% corresponde a Colegios Distritales y el 28,42% a colegios privados. El 8,42% corresponde a la manifestación de inconformidad

por pérdida de clases y el restante por acompañamiento de los colegios en los procesos a los padres de familia o estudiantes.

Aquí es importante destacar que en Contenidos de la material, en los colegios distritales el 63,64% hace referencia a la metodología utilizada, y el restante al acompañamiento.

- 3) En tercer lugar se encuentra Cupos Escolares con un 15,02% de participación. Esto es dada la Resolución 1913 del 2021 y las fechas de publicación de resultados tanto de traslado como de cupos nuevos, las cuales fueron impactadas por novedades internas de la dependencia y surtió la modificación del cronograma mediante resolución 2476 del 30 de noviembre del 2021.

5. 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 encontraron un total de 669 recibidos en la SED por los diferentes entes de control, para fines 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: Defensoría, Veeduría, Personería, Contraloría, Procuraduría, Fiscalía, Concejo, Policía nacional y Ministerio de Educación; este último por ser directamente relacionado con la entidad.

Nacional	483
Distrital	176
Control Político	10

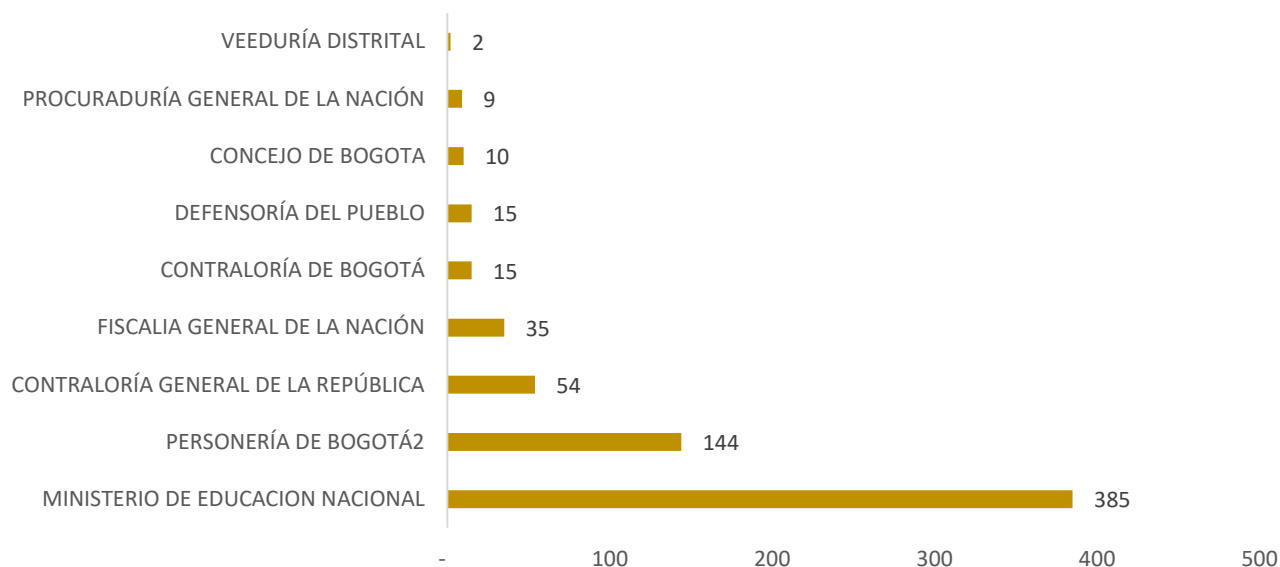


Grafico 7. Requerimientos de entes de control por entidad. Fuente: Tablero control de Indicadores - Oficina Servicio al Ciudadano Fecha de Corte: 30/Noviembre/2021

La distribución de los requerimientos se presenta en un 53% provenientes del Ministerio de Educación Nacional, y dentro de las dependencias por su misionalidad, los temas de mayor relevancia son un 49% e matrículas escolares dada la asignación en Direcciones Locales de Educación, Dirección de Cobertura y Colegios Distritales; seguidamente, se encuentran aquellos requerimientos relacionados con Bienestar Estudiantil y los temas referentes a PAE y al Programa de Movilidad Escolar, y por último, aquello relacionado con Instituciones para el trabajo y desarrollo humano y colegios privados.

Ahora bien, la Personería de Bogotá con un 26% de participación, se encuentra distribuido un 19% en la oficina de control disciplinario, un 29% en las direcciones locales de educación y la dirección de cobertura, y un 7% en la dirección de Bienestar Estudiantil.

Por su parte la fiscalía y la Defensoría del pueblo, presentan su mayor participación en la Dirección de Cobertura por tanto la temática de mayor relevancia es cupo escolar.

6. 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 diciembre, se realizó la evaluación de calidad, en una muestra aleatoria del total de las respuestas dadas, obteniendo que, de 4.288 requerimientos evaluados, el 16,37% 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 3. Resultados de la Evaluación mes de diciembre 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
4288	0	3828	460	3839	449	3830	458	3798	490	3698	590
		89%	11%	90%	10%	89%	11%	89%	11%	86%	14%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad, - Fecha de Corte: 30/noviembre/2021

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 4288 respuestas, el 12% (517) 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 3773 respuestas, el 12% No cumple con alguno de los criterios, es decir, 446 respuestas.

Nivel Institucional donde se evaluaron 515 respuestas, de las cuales el 12% no cumple con algún criterio de calidad es decir 71 respuestas.

DEPENDENCIA EVALUADA	TOTAL DE PET	TOTAL QUE NO CUM	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
6019 - 06 Colegio Cedit Ciudad Bolívar (IED)	1	1	1	1	1	1	1
	100%						
DEPENDENCIA EVALUADA	PETICIONES EVALUADAS	QUE NO CUMPLEN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
6019 - 20 Colegio Jose Maria Vargas Vila (IED)	3	3	3	3	3	3	3
	100%						
DEPENDENCIA EVALUADA	PETICIONES EVALUADAS	QUE NO CUMPLEN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
6001 - 11 Colegio Usaquén (IED)	1	1	1	1	1	1	1
	100%						
DEPENDENCIA EVALUADA	PETICIONES EVALUADAS	QUE NO CUMPLEN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
6015 - 04 Colegio Guillermo León Valencia (IED)	1	1	0	0	1	0	0
	100%						
DEPENDENCIA EVALUADA	PETICIONES EVALUADAS	QUE NO CUMPLEN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
6001 - 01 Colegio Agustín Fernández (IED)	1	1	1	1	1	1	1

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que, de las dependencias e Instituciones evaluadas, los Colegios CEDID Ciudad Bolívar (IED), José María Vargas Vila (IED), Usaquén (IED), Guillermo León Valencia (IED), Agustín Fernández (IED), 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 adjuntan la respuesta de cara al ciudadano, en el sistema de gestión documental y e archivo SIGA.

Como recomendaciones principales se tiene la elaboración individual de las respuestas, así como el lenguaje claro y amabilidad en las respuestas a la ciudadanía.

7. PERCEPCION DE LA CALIDAD

8.1 PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para el mes de diciembre los resultados de esta medición son: Canal Telefónico 92%, una aumento en 9 puntos porcentuales al mes anterior; Correo electrónico 53% aumento en 2 puntos porcentuales al resultado obtenido el mes anterior; Canal presencial 90% presenta un incremento en el indicador en 2 puntos porcentuales, y el canal Chat 65%, incrementa en 7 puntos porcentual este último viéndose afectado por la transición a la prueba piloto de chat bot, y a las novedades que se han presentado con este.

Lo anterior, permitió un promedio del 88%, valor superior en 8 puntos porcentuales respecto al mes anterior. El porcentaje acumulado es del 83,40%, aplicando la fórmula de ciudadanos satisfechos sobre total de ciudadanos encuestados, y a partir del mes de octubre se tomó la decisión que la medición anual será por promedio aritmético de los resultados obtenidos en cada mes, por tanto, dicho indicador se ubicó en el 78%.

Dicha decisión se consideró, dado que la volumetría por canal de atención en las encuestas reportadas no es equitativa, por tanto, se puede sesgar el resultado. Esto, también por la cantidad de atenciones recibidas por cada canal, y la comunicación directa con el ciudadano.

A continuación, se da a conocer la información básica de la aplicación de las encuestas como lo es la cantidad de atenciones, el total de encuestas aplicadas, el total de ciudadanos satisfechos, el porcentaje de satisfacción, y el consolidado.

Canal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	octubre	Noviembre	Diciembre
Chat	80%	%	37,08%	82,44%	83,69%	83,44%	82,00%	86,20%	60,29%	56,73%	58,11%	64,75%
Correo electrónico	48,08%	45,07%	38,46%	43,35%	53,76%	59,24%	45,60%	54,73%	58,40%	54,47%	50,77%	53,47%
Presencial	71,64%	75,63%	73,26%	80,77%	88,54%	91,14%	84,70%	82,60%	88,45%	81,81%	87,96%	90,20%
Telefónico	59,72%	52,25%	83,89%	81,77%	86,23%	88,85%	89,10%	86,17%	88,78%	88,78%	82,94%	92,10%
Total	57,93%	57,35%	65,72%	80,57%	85,28%	87,96%	87,60%	85,00%	81,10%	82,56%	80,03%	87,99%

Tabla 1 Resumen comportamiento indicador satisfacción. Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	octubre	Noviembre	Diciembre
Atenciones efectivas presencial nivel central	3.172	5.087	5.718	3.093	2.684	4.030	5.183	5.276	5.330	6.554	9.979	10.168
Atenciones efectivas presencial nivel local	77	179	114	391	149	374	2.981	3.828	4.026	6.783	8.213	7.093
Atenciones efectivas presencial supercade	2.677	4.708	4.469	1.731	1.037	1.024	1.735	1.718	2.559	3.903	3.560	2.483
Atenciones efectivas telefónico	31.590	38.026	32.999	32.456	27.234	25.642	29.652	16.413	13.294	14.084	20.360	19.248
Atenciones efectivas chat	19.325	18.873	18.290	14.499	12.413	12.987	15.223	9.446	13.660	13.600	5.080	15.206
Atenciones efectivas correo	28.024	25.534	22.355	15.965	11.542	11.167	18.504	10.015	8.933	9.665	8.622	7.755
Encuestas presenciales	275	439	516	468	480	598	503	766	459	1226	1985	1715
Encuestas telefónico	653	423	987	5.841	9.075	8.523	10.065	5.422	5.359	5.670	1.149	7.256
Encuestas chat	20		329	860	840	773	816	188	2.002	980	697	1234
Encuestas correo	547	477	455	233	279	211	215	148	125	226	130	144
Cantidad satisfechos presencial	197	332	378	378	425	545	426	633	406	1003	1746	1547
Cantidad satisfechos telefónico	390	221	828	4.776	7.825	7.573	8.965	4.672	4.755	5.007	953	6683
Cantidad satisfechos chat	16		122	709	703	645	669	162	1.207	556	405	799
Cantidad satisfechos correo	263	215	175	101	150	125	98	81	73	123	66	77
% Satisfacción presencial	71,64%	75,63%	73,26%	80,77%	88,54%	91,14%	84,70%	82,60%	88,45%	81,81%	82,94%	90,20%
% Satisfacción telefónico	59,72%	52,25%	83,89%	81,77%	86,23%	88,85%	89,10%	86,17%	88,78%	88,31%	82,94%	92,10%
% Satisfacción chat	80,00%		37,08%	82,44%	83,69%	83,44%	82,00%	86,20%	60,29%	56,73%	58,11%	64,75%
% Satisfacción correo	48,08%	45,07%	38,46%	43,35%	53,76%	59,24%	45,60%	54,73%	58,40%	54,42%	50,77%	53,47%
Total	57,93%	57,35%	65,72%	80,57%	85,28%	87,96%	87,60%	85%	81,10%	82,56%	80,03%	87,99%
Acumulado	57,93%	57,64%	60,33%	65,39%	69,37%	72,47%	74,63%	75,93%	76,50%	77,11%	77,37%	78,26%

Tabla 2 Comportamiento indicador de satisfacción respecto a la cantidad de atenciones. Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano.

Así mismo, en la siguiente tabla se muestran los enlaces en los cuales se registran las respuestas.

Formulario	Diligenciamiento del ciudadano
Chat Institucional	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNUNDIXSFZKOUlwUII5RkiLTDVHVE1VUjExSy4u
Correo electrónico	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNURVJWU09LWU81SUFVTktBVzBG0E5DNkiYSy4u
Canal Presencial	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNURVdYOVhXWjFCV0JVUjE4S1c5TEhBU1ZFUC4u
Canal telefónico	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DIvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNUQU9SVUU1MkgwNzY5MjJSM0Y2R01NMVpEQy4u

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

8.1 PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LA RESPUESTA

Dando cumplimiento a la actualización del procedimiento 05 – PD – 013 Medición de Satisfacción de la Prestación del Servicio y en la Respuesta de PQRSDF que tiene por objetivo, *Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a la atención que presta la Secretaría de Educación del Distrito, en los canales presenciales, telefónico y virtual, así como la respuesta a las PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones) de la Entidad mediante la aplicación de los instrumentos de medición establecidos, con el propósito de identificar e implementar acciones de mejora de calidad y oportunidad.* Para aplicar este procedimiento respecto a las respuestas, se realizó la aplicación de la encuesta de percepción de calidad de la respuesta por parte del ciudadano. Es importante mencionar que esta encuesta busca los aspectos a mejorar en la Entidad, según las respuestas emitidas, fortaleciendo aquello que se encuentra en la evaluación de la calidad de la respuesta.

Es importante mencionar que la metodología utilizada fue la siguiente:

- Se empleó la metodología NPS (Net Promotore Score) definida para la aplicación de encuestas en los canales de atención, la cual, se encuentra fundamentada en el estudio realizado en el año 2018 por Guillermo Moreno en la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Para la encuesta se tuvieron en cuenta los criterios de calidad: Coherencia, calidez, y claridad.
- Se realizó envío de las encuestas a las salidas generadas en el mes de noviembre, la cual puede ser consultada en el siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/r5Qx7prTpc>
- Se obtuvieron 146 respuestas por parte de la ciudadanía.
- Se realizó cruce de la dependencia para determinar la satisfacción por dependencia.

Dentro de los resultados encontrados se destacan:

- El porcentaje de satisfacción según la percepción de la ciudadanía es del 49% en general. Por su parte el nivel institucional se encuentra por debajo del total, ubicándose en un 42% con 11 encuestas satisfechas de las 26 que se respondieron.
- Las dependencias que tienen un resultado por encima del general, y que tienen más de 5 encuestas son: La Dirección Local de Ciudad Bolívar, Oficina de Personal, Oficina de Nómina y Dirección de Cobertura.
- Las primeras 3 dependencias que se encuentran en un nivel de satisfacción inferior al 49% y que tienen más de 5 encuestas son: la Dirección de Bienestar Estudiantil, y las Direcciones Locales de Suba y Engativá.

Dependencia Encuestas totales Encuestas de 7 - 10 Satisfacción

Dependencia	Encuestas totales	Encuestas de 7 - 10	Satisfacción
<i>Dirección De Bienestar Estudiantil</i>	44	17	39%

Dependencia Encuestas totales Encuestas de 7 - 10 Satisfacción

<i>Dirección De Cobertura</i>	23	12	52%
<i>Oficina De Personal</i>	12	8	67%
<i>Oficina De Nomina</i>	9	6	67%
<i>Dirección Local De Educación Bosa</i>	7	0	0%
<i>Dirección Local De Educación Suba</i>	7	3	43%
<i>Dirección Local De Educación Engativa</i>	6	2	33%
<i>Dirección Local De Educación Ciudad Bolivar</i>	5	3	60%
<i>Dirección De Talento Humano - Prestaciones IED</i>	4	2	50%
<i>IED</i>	3	0	0%
<i>Dirección Local De Educación Kennedy</i>	3	3	100%
<i>Dirección Local De Educación Usme</i>	3	1	33%
<i>Dirección Local De Educación Usaquén</i>	3	3	100%
<i>Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe</i>	3	1	33%
<i>Dirección De Inspección Y Vigilancia</i>	2	1	50%
<i>Dirección Local De Educación Fontibon</i>	2	1	50%
	2	2	100%
<i>Oficina De Escalafón Docente</i>	2	1	50%
<i>Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educac</i>	2	2	100%
<i>Dirección De Talento Humano</i>	1	1	100%
<i>Dirección De Educación Preescolar Y Básica</i>	1	1	100%
<i>Dirección General De Educación Y Colegios Distrita</i>	1	0	0%
<i>Oficina De Servicio Al Ciudadano</i>	1	1	100%
Total General	146	71	49%

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:

Teniendo en cuenta que este indicador se realiza mes vencido, El nivel de oportunidad en la respuesta a los ciudadanos del mes de noviembre es de 99,10%, de enero a noviembre se han gestionado un total de 277.655 requerimientos, presentándose en proceso de respuesta 24.862 requerimientos, para un total de 302.517

solicitudes recibidas, dando respuesta en términos de Ley a 272.497 requerimientos. y obteniendo un Acumulado en el indicador del 98,14%

NOTA: De acuerdo a la resolución 1913 del del 2021 emitida por el Ministerio de Salud, por la cual se proroga la emergencia sanitaria por el nuevo coronavirus COVID-19 hasta el 28 de febrero del 2022, se continua con lo establecido en el acuerdo al Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, en la ampliar los tiempos de respuesta.

Se puede destacar el apoyo presencial de los padrinos a las direcciones locales y colegios en el mes de noviembre, se gestionó acompañamiento en la DLE Fontibón, Antonio Nariño y Ciudad Bolívar se gestionó socializaciones en temas de Digiturno y agendamiento y de igual forma se socializó con DEL Kennedy sobre requerimientos vencidos.

Por otro lado, con la finalidad de informar los hallazgos reportados en las encuestas de percepción de la satisfacción se remitió correo electrónico indicando los temas de insatisfacción de la ciudadanía a los directores locales de Ciudad Bolívar, Antonio Nariño, Usaquén, Chapinero – Teusaquillo, Santa Fe – Candelaria, San Cristóbal, Tunjuelito, Bosa, Kennedy, Suba , Engativá ,Mártires, Barrios Unidos y Fontibón ; que les permitiera tomar las acciones de mejora que consideren convenientes. Se realizo reunión con las Áreas de nivel central, DLE e Instituciones educativas que no han cumplido con el Nivel de oportunidad en los últimos 3 meses. 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 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