



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 GESTIÓN PQRSF

Enero de 2021

Elaboró:

NARDA LIZETH RODRIGUEZ TORO
Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano

Aprobó:

MARCO ANTONIO BARRERA GÓMEZ
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
DESARROLLO DEL INFORME	4
1. GESTIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	4
1.1. Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano.....	5
2. TIPIFICACIONES	6
3. SOLICITUDES RADICADAS.....	6
3.1. Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas:.....	7
3.1.1. Grupo Solicitudes y trámites.....	7
3.1.2. Grupo Requerimientos Legales.....	8
3.1.3. Grupo PQRSDF.....	8
3.1.3.1. Sugerencias y Felicitaciones recibidas en el grupo de PQRSDF	12
4. EVALUACIÓN DE CALIDAD EN LAS RESPUESTAS.....	12
5. NIVEL DE OPORTUNIDAD.....	15
6. ENTES DE CONTROL	18
LOGROS Y ACCIONES DE MEJORA	19
ANEXOS.....	20
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EN LAS RESPUESTAS	20
FICHA TÉCNICA ÁRBOL DE CATEGORIZACIÓN	22



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

INTRODUCCIÓN

El siguiente informe ha sido elaborado por la Oficina de Servicio al Ciudadano con el propósito de presentar el consolidado de los requerimientos Ciudadanos recibidos en la Entidad, por medio de los diferentes canales de contacto dispuestos para la ciudadanía (correo 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 evaluado.

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 la soportar la toma de decisiones por parte de las directivas.

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:

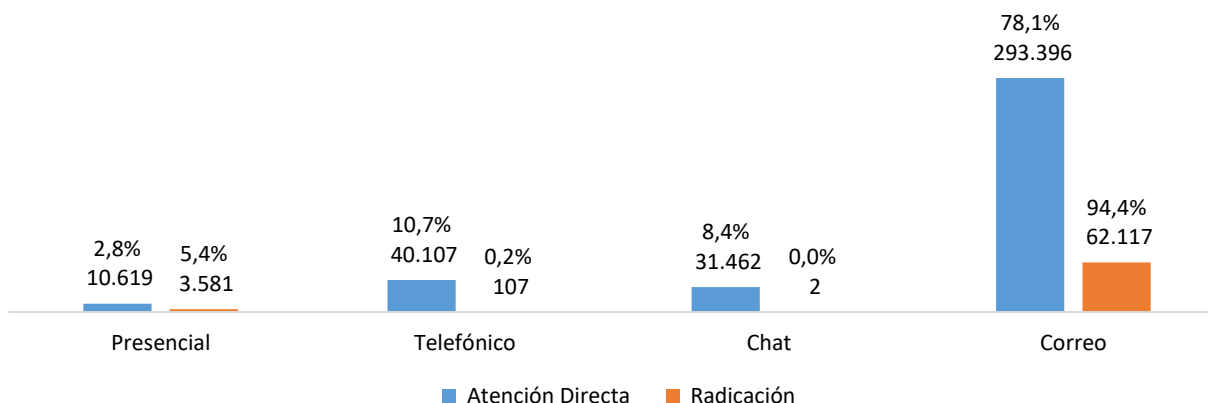
- ✚ **TELEFÓNICO:** Todas las atenciones que ingresan por medio de la línea 195 y el PBX 3241000, son atendidas por los funcionarios de la entidad y registradas en el sistema de gestión de correspondencia correspondiente si se requiere.
- ✚ **CORREO ELECTRÓNICO:** Requerimientos que ingresan a través del correo de la Secretaría de Educación de Bogotá contactenos@educacionbogota.edu.co.
- ✚ **PRESENCIAL:** Todo ciudadano que se acerque a cualquier punto de atención de la SED, este será atendido por los funcionarios y de ser necesario y registrado en el sistema de gestión de correspondencia correspondiente.
- ✚ **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/.

Se presenta informe correspondiente al mes de enero del año 2021, mes en el cual se continúa con la emergencia sanitaria que se encontraba vigente hasta el 16 de enero según el Decreto 1550 del 28 de noviembre del 2020 y que fue ampliada mediante Resolución 222 del 25 de febrero del 2021 hasta el 31 de mayo del 2021, en Bogotá se define una nueva etapa de cuarentenas sectorizadas, lo que afectó la atención durante unos días en los diferentes puntos de atención de la entidad; la semana de enero 08 al 12 de enero la oficina de Nivel central atendió en la Dirección Local de Barrios Unidos, adicionalmente teniendo en cuenta la Resolución 1947 por la cual se modifica la resolución 1438 de 2020 que establece el proceso de gestión de la cobertura 2020-2021, la publicación de resultados de grado primero en adelante se debería iniciar para la segunda quincena del mes de diciembre, la que se inició para la segunda quincena de enero por fallas en la plataforma y finalmente para la segunda quincena del mes se inició el proceso de envío de mensajes de texto del Programa de Alimentación Escolar, que corresponden a bonos no redimidos de los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2020, es importante resaltar que a partir del día 15 de enero se habla de la circular de inicio de clases en los colegios públicos a partir del día 25 de enero, fecha que fue prorrogada.

Dado lo anterior en los diferentes canales de atención (Telefónico, Institucional, Correo Electrónico, y Canal presencial), para el mes de enero, la atención fue de 160.134 solicitudes, de las cuales la atención a través del canal virtual (contactenos@educacionbogota.edu.co y chat), registran el 73%, en donde el 39% fueron atendidos por el canal chat, y el 34%, pertenecen al canal de contactenos, en cuanto al canal telefónico, el 23%, de atenciones fueron recibidas y finalmente a través del canal presencial, el 4%, este último se mantiene bajo debido a que todavía se cuenta con las medidas de emergencia por COVID-19

En total, de las 160.134 atenciones, el 71% son solucionadas en el primer contacto y el 29% se pasa a radicación.

Grafica 1. Gestión en los canales de atención



Fuente: Tablero de Control de Canales – Grupo de Operaciones Oficina Servicio al Ciudadano

Se presenta una variación del -22% con relación al mes de enero del año 2020, esto se puede presentar debido a que en el año 2020 para el mes de enero teníamos atención presencial normal, en este canal, la variación es del -96%, sin embargo, el canal telefónico presenta un aumento significativo con el 118%, y el más impactante, nuestro canal virtual con un aumento 155%, pasamos de atender 45.812 requerimientos en el 2020 a 116.642 en el 2021.

1.1. Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano.

Teniendo en cuenta, que durante enero se continuó con la atención en el canal presencial en nivel central, además de la Red Cade en Américas, Bosa, Suba, Manitas, la cantidad de atenciones generadas corresponde al 3.28%, teniendo aún mayor incidencia los canales no presenciales mediante los cuales la ciudadanía, generó consultas acerca de refrigerios, cupos escolares, nómina, solicitudes de prestaciones (cesantías, pensión) entre otros temas

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

Tema De Consulta	Total Atendido
Asignación de Cupo escolar Novedades (nuevo - Traslado)	30,6%
Bono de Alimentación Escolar (PAE)	20,1%
Formalización de matrícula Escolar 2021	7,2%
Consulta Monto de cesantías docentes	2,9%
Información sobre Beneficios para administrativos	2,8%
Traslado de estudiantes antiguos	2,2%
Información pago de nómina	2,1%
Aclaración por Respuestas Insatisfactorias para el Ciudadano	1,8%
Novedades SIMAT	1,7%
Subsidios para educación superior	1,7%

Tema De Consulta	Total Atendido
Acceso a aplicativos de la entidad. (agendamiento, FUT, visualización de respuesta, inconvenientes, etc.)	1,1%
Información Prestaciones sociales de docentes	1,0%
Inscripción a Escalafón docente para provisionales	0,9%
Información Horario de Atención	0,8%
Certificado de factores salariales para docentes	0,7%
Constancias y o Certificaciones de Estudio	0,7%
Apoyo General	0,6%

Fuente: Tablero de Control de Canales – Grupo de Operaciones Oficina Servicio al Ciudadano

El 61% de las consultas refiere a solo 4 temas, donde los temas de cobertura continúan siendo el más consultado

2. TIPIFICACIONES

Como tarea recurrente para el mes de enero se generó la homologación de las peticiones a través del árbol de tipificaciones de la Oficina de Servicio al Ciudadano, se realizó el análisis petición por petición de los requerimientos ingresados por Bogotá te Escucha y aquellas que ingresaron como queja o reclamo por el sistema SIGA. La dinámica consiste en analizar cada petición y establecer una categoría general, un tema, un subtema y un detalle; teniendo en cuenta el asunto de la petición, se debe establecer con criterio la asignación de estas tipificaciones, se realizaron en total 1.882 tipificaciones, de las cuales las más representativas son Derecho de Petición Interés Particular 74%, 21% reclamo, 2% queja, otros el 3%, con un total de 1.872 que son de Bogotá te Escucha, y de SIGA, se evaluaron 10, de las cuales 0.48% son quejas, y el 0.05 felicitación.

3. 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 enero obtuvo el siguiente resultado de las peticiones radicadas en este sistema.

Tabla 2. Radicaciones clasificadas por Grupo tipo de requerimiento.

Tipo de Tramite	SIGA	BTE	Total
Solicitudes y Tramites	44.620	1.426	46.046
Requerimientos Legales	578		578
PQRSDF	10	428	438
Solicitud de Acceso a la Información		18	18
Total general	45.208	1.872	47.080

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.

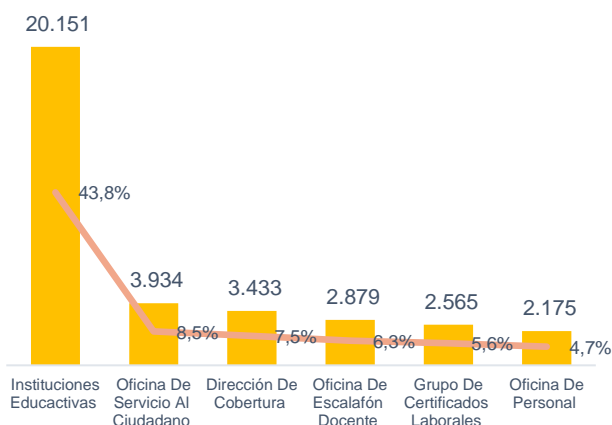
Del total de los registros, el 94.43% se realiza de manera virtual y el 5.57% de manera presencial., igualmente el 57% son atendidos en las oficinas del Nivel Central y/o Direcciones Locales y el 43% son atendidas por en Nivel Institucional,

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

3.1.1. Grupo Solicitudes y trámites

El 98% 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.

Grafica 2. Principales Oficinas en Atención



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

El 43% de las solicitudes, son atendidas por el Nivel Institucional en el cual Constancias y certificados de estudiantes activos, tienen la mayor participación con el 70%.

Por otro lado, el 57% de las solicitudes son atendidas por el Nivel Central y Local en el cual cinco dependencias con 5.904 peticiones son las que más atienden.

La atención por parte de la oficina de Servicio al Ciudadano, la cual gestiona el 8.5%, de las solicitudes y trámites, donde la gestión de legalización de documentos para el exterior representa el 4.9% de las atenciones, seguido por trámites Generales con el 3.1%, y registro de diploma con el 0.3%. Como segunda dependencia que más

atiende, se encuentra la Dirección de cobertura, donde el 76.4% de los requerimientos, son manejadas como tramite general, y un 18.4% se encuentran sin asignación de trámite interno sin embargo, evaluando la muestra de las peticiones corresponden a la misionalidad de la oficina, tal como es la de Solicitud y asignación de cupos, en esta categoría de Cupos escolares, solo se encuentra registrada el 3.2%, con el 1.1%, las novedades del estudiante en el sistema de matrículas, en cuanto a la tercera oficina que más atenciones realiza, se encuentra la Oficina de Escalafón Docente, donde solicitudes como Inscripción privado y Ascenso de privado del decreto 2277, representan el 56.7%, continua sin clasificación y como trámite general el 25.7%, con el 16.5%, certificación

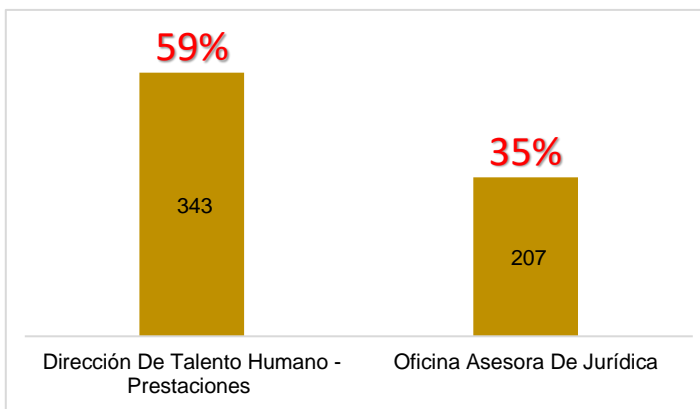
y Reporte de Docentes que Laboran en Instituciones Privadas, y finalizando este grupo cerramos con el Grupo de certificaciones laborales, en la cual, sin asignación de trámite y como general se registran el 68.1%, sin embargo el común de estas peticiones son solicitudes de Factores salariales y tiempos de servicio. El porcentaje que si s encuentra clasificado en estos trámites corresponde al 17.4% para Factores salariales y 8.4% para tiempos de servicio, con el 3.9 se encuentra solicitud de certificados de funciones y Bono pensionales con el 1.1%.

3.1.2. 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 1.2% de las solicitudes, en la Entidad principalmente la Oficina Asesora Jurídica atiende los temas legales, sin embargo, la Dirección de Talento humano – Prestaciones atiende un número superior de requerimientos legales, esto debido a los procesos de Prestaciones Sociales.

Grafica 3. Distribución por Oficinas Principales

578 peticiones en total ingresan en este grupo, donde la Oficina de Prestaciones Sociales atiende el 59% con solicitudes de Cesantías y trámites para Pensiones, donde el 74.9% son los diferentes trámites de los expedientes de pensiones, y el 19% son tutelas, el 6.1% restante son otros trámites como cumplimiento de fallo, recursos de reposición, de apelación y demandas, por otro lado, la oficina Asesora jurídica representa el 35% donde el 94.7% de sus atenciones son tutelas, y el 11% restante son conciliaciones judiciales, citaciones y cumplimiento de fallo.



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

3.1.3. Grupo PQRSDF

Este grupo junto con el de Solicitud de Acceso a la información representa tan solo el 0.7% de las solicitudes y contiene requerimientos tanto de BTE como los de SIGA 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 96.6% fueron atendidos por el canal WEB e E-mail, el 3.1% entre escrito y telefónico, el 0.2% como canal presencial y un 0.1 en redes sociales. En total se registraron 1.882 solicitudes, las cuales 1872 ingresaron por BTE y 10 por SIGA, pero tan solo **438** requerimientos son catalogados como PQRS es decir el 23%, los otros 1.444 el 77%, son requerimientos de solicitudes y trámites y de Acceso a la Información.

Este 23% (438 requerimientos), se convierte en nuestro 100% de PQRSDF, los cuales son radicados por las diferentes plataformas y asignadas a las dependencias para su gestión y tramite



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Tabla 3. Asignación de Requerimientos por oficina

Dependencia Asignada	Cantidad	Participación
Dirección De Cobertura	200	45,66%
Dirección Local De Educación Suba	18	4,11%
Dirección Local De Educación Bosa	17	3,88%
Dirección Local De Educación Kennedy	17	3,88%
Dirección Local De Educación Engativá	13	2,97%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	12	2,74%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	10	2,28%
Oficina De Personal	8	1,83%
Dirección De Bienestar Estudiantil	6	1,37%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	6	1,37%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	5	1,14%
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	5	1,14%
Oficina De Servicio Al Ciudadano - Defensor	5	1,14%
Dirección Local De Educación Fontibón	5	1,14%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	5	1,14%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	5	1,14%
Dirección Local De Educación Chapinero	4	0,91%
Oficina De Control Disciplinario	4	0,91%
Dirección De Talento Humano	3	0,68%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	3	0,68%
Oficina De Nómina	3	0,68%
Dirección Local De Educación San Cristóbal	3	0,68%
Dirección Local De Educación Usme	3	0,68%
Colegio Fernando Mazuera Villegas (IED)	3	0,68%
Colegio Divino Maestro (IED)	2	0,46%
Colegio República De China (IED)	2	0,46%
Colegio Gustavo Morales Morales (IED)	2	0,46%
Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	2	0,46%
Colegio Jairo Aníbal Nino (C.E.D)	2	0,46%
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	2	0,46%
Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	2	0,46%
Dirección Local De Educación Teusaquillo	2	0,46%
Colegio Rodolfo Llinas (IED)	2	0,46%
Dirección Local De Educación Mártires	2	0,46%
Colegio Las Américas (IED)	2	0,46%
Dirección Local De Educación Usaquén	2	0,46%
Colegio Villemar El Carmen (IED)	2	0,46%
Colegio Manuelita Sáenz (IED)	2	0,46%
Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	2	0,46%
Colegio Manuel Cepeda Vargas (IED)	1	0,23%
Colegio Benjamín Herrera (IED)	1	0,23%
Colegio Jose Joaquín Castro Martínez (IED)	1	0,23%
Colegio Villa Rica (IED)	1	0,23%
Colegio Alejandro Obregón (IED)	1	0,23%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Dependencia Asignada	Cantidad	Participación
Grupo De Certificados Laborales	1	0,23%
Colegio Fernando Gonzalez Ochoa (IED)	1	0,23%
Colegio O.E.A. (IED)	1	0,23%
Colegio Instituto Técnico Industrial Piloto (IED)	1	0,23%
Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	1	0,23%
Dirección Local De Educación Puente Aranda	1	0,23%
Colegio Sorrento (IED)	1	0,23%
Colegio San Jose De Castilla (IED)	1	0,23%
Colegio La Amistad (IED)	1	0,23%
Colegio Antonio Nariño (IED)	1	0,23%
Oficina De Escalafón Docente	1	0,23%
Colegio Instituto Técnico Industrial Francisco Jose De Caldas (IED)	1	0,23%
Colegio Dario Echandia (IED)	1	0,23%
Colegio Altamira Sur Oriental (IED)	1	0,23%
Colegio Robert F. Kennedy (IED)	1	0,23%
Colegio Cedid San Pablo (IED)	1	0,23%
Colegio John F. Kennedy (IED)	1	0,23%
Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	1	0,23%
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	1	0,23%
Colegio Femenino Lorencita Villegas De Santos (IED)	1	0,23%
Colegio Marsella (IED)	1	0,23%
Colegio Codema (IED)	1	0,23%
Colegio Vista Bella (IED)	1	0,23%
Dirección Local De Educación Tunjuelito	1	0,23%
Colegio Bravo Paez (IED)	1	0,23%
Colegio Atanasio Girardot (IED)	1	0,23%
Colegio El Porvenir (IED)	1	0,23%
Colegio Aníbal Fernández De Soto (IED)	1	0,23%
Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	1	0,23%
Colegio Fernando Soto Aparicio (IED)	1	0,23%
Colegio San Francisco (IED)	1	0,23%
Colegio Francisco Primero S.S. (IED)	1	0,23%
Dirección De Dotaciones Escolares	1	0,23%
Colegio Marruecos Y Molinos (IED)	1	0,23%
Colegio Garcés Navas (IED)	1	0,23%
Oficina De Apoyo Precontractual	1	0,23%
Colegio Acacia II (IED)	1	0,23%
Colegio Republica Dominicana (IED)	1	0,23%
Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	1	0,23%
Colegio Castilla (IED)	1	0,23%
Total general	438	100,00%

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

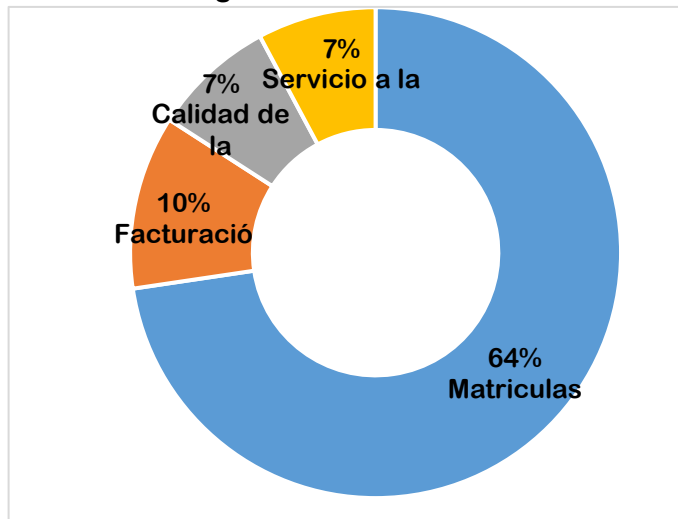
Código: OAP-IF-002 Versión: 2

Avenida El Dorado No. 66-63 PBX: 3241000 www.educacionbogota.edu.co Línea 195

El 58% de los requerimientos son atendidos por las principales 5 dependencias de la tabla, con un total de 252 solicitudes, las otras 80 áreas, registran un total de 186 requerimientos, es decir el 42%.

Como se ha comentado, entre los planes de mejora implementados para el manejo consolidado de la información, se contempló la necesidad de elaborar un árbol de tipificaciones que permitiera verificar y unificar la información de todos los sistemas de información (SIGA, Bogotá Te Escucha, Digiturno, SAT, y los demás que se manejen en la OSC), y de esta manera generar visiones y perspectivas que permitieran implementar mejoras en los hechos puntuales reiterativos, no solo en la Oficina de Servicio al Ciudadano sino en toda la Entidad, por lo anterior se generó el “árbol de categorización”, donde cada mes, el grupo de PQRS y Calidad, analizan una a una las peticiones ingresadas en este grupo, de este ejercicio se evidencia:

Grafica 4. Categorías Relevantes



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

Teniendo en cuenta la categorización, resaltan 4 grandes grupos donde se concentran las principales solicitudes, como son en primer lugar con 279 requerimientos Matriculas, donde El 64,2% Solicitan cupo en colegio Distrital, concesión, o para niños con NEEE (1,14%), 19,4% presentan inconvenientes para la formalización de matrículas por disponibilidad de cupos, falta de atención a sus solicitudes o falta de documentos, 7,99% traslado de estudiantes por cambio de residencia, unificación de hermanos, y un 2,51%, sin razón específica, 2,51% actualización o retiro del sistema SIMAT

Le sigue con 44 solicitudes la categoría Facturación Tarifas o Cobros, cabe resaltar que esta categoría es básicamente exclusiva de colegios privados, para el mes de enero el 72,7%, temas referentes al pago de

pensión, cobros excesivos, solicitan prórroga para el pago, no tiene trabajo y no es posible hacer el pago, retiro del estudiante y traslado a colegios privados. 13,6% Reclamos por los famosos útiles inútiles, 13,6% Cobros adicionales fuera del programa académico salidas excursiones.

Finalmente, se encuentra Calidad en la Educación donde el 61,3%, Contenidos de la materia con temas como mejorar la Metodología utilizada para la orientación académica en las clases virtuales y mejor Acompañamiento escolar para as mismas, 22,6% Recursos instituciones, solicitud de Equipo computo, Acceso a internet y Material de apoyo (guías y copias), 6,5% Pérdida de clase, inconformidad por Ausencia o cancelación de clases por parte del docente sin previo aviso 6,5% Protocolización de colegios, Información y Entrega de documentos PEI Calendario académico Gobierno Escolar 3,2% Exceso de trabajo académico instituciones en cuanto a guías de trabajo

Las demás categorías en todas aquellos que se encuentran por debajo del 4% o 15 solicitudes, reúne categorías como Servicio a la Ciudadanía 6,86%, Talento Humano 3,43%, Beneficios Estudiantiles 1,83%, Asuntos

Disciplinarios 1,37%, Gestión Financiera 1,14%, Legalización del Servicio Educativo 1,14%, Traslados 0,92%, Políticas Programas o Lineamientos 0,92%, Certificados 0,69%, Convivencia Escolar 0,23%

3.1.3.1. Sugerencias y Felicitaciones recibidas en el grupo de PQRSDF

En los registros radicados en los sistemas de correspondencia en esta categoría, no se evidenciaron sugerencias para este mes, en cuanto a Felicitaciones, se recibieron 2, una de ellas para la funcionaria Bibian Castro por “su buena atención en la ventanilla 20” y la segunda para la Dirección Local Antonio Nariño por “agradecimiento corpopiel con el trámite de la renovación del programa”.

4. EVALUACIÓN DE CALIDAD EN LAS RESPUESTAS

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 5. Ciclo de Gestión de Calidad en las respuestas Ciudadanas



Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano “Ciclo de Calidad”.

Es así como, para el mes de enero, se realizó la evaluación de calidad, en una muestra aleatoria del total de las respuestas dadas, obteniendo que, de 1.153 requerimientos evaluados, el 21% 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 4. Resultados de la Evaluación mes de enero total General

Evaluados		Coherencia		Claridad		Calidez		Manejo Aplicativo	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
1.153	0	1.010	143	992	161	1.005	148	973	180
		88%	12%	86%	14%	87%	13%	84%	16%

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

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 1.153 respuestas, el 20% (230) 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 1.042 respuestas, en donde el 20% No cumple con alguno de los criterios, es decir, 221 respuestas.

Nivel Institucional donde se evaluaron 11 respuestas, de las cuales el 17% no cumple con algún criterio de calidad es decir 111 respuestas

Tabla 5. Detalle de evaluación por Oficina

Dependencia	Respuestas Evaluadas	No cumplen	% incumplimiento
- Dirección de Bienestar Estudiantil	35	15	6,52%
- Dirección de Inspección Y Vigilancia	33	11	4,78%
- Dirección Local de Educación Suba	31	11	4,78%
- Dirección Formación Docentes e Innovaciones Pedagógicas	24	10	4,35%
- Dirección Local de Educación Engativá	20	10	4,35%
- Dirección Local de Educación Kennedy	32	9	3,91%



INFORME DE GESTIÓN

Dependencia	Respuestas Evaluadas	No cumplen	% incumplimiento
- Dirección Local de Educación Usaquén	26	9	3,91%
- Oficina de Control Disciplinario	13	8	3,48%
- Grupo Nombramientos Provisionales	18	8	3,48%
- Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	26	8	3,48%
- Dirección Local de Educación Antonio Nariño	19	8	3,48%
- Dirección de Talento Humano	22	7	3,04%
- Dirección Local de Educación Fontibón	20	6	2,61%
- Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	34	5	2,17%
- Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	21	5	2,17%
- Dirección de Talento Humano - Prestaciones	33	5	2,17%
- Dirección Local de Educación Tunjuelito	17	5	2,17%
- Archivo Sed	31	5	2,17%
- Dirección Local de Educación Teusaquillo	30	5	2,17%
- Despacho	23	5	2,17%
- Grupo de Certificados Laborales	17	4	1,74%
- Oficina de Personal	32	4	1,74%
-Defensor del Ciudadano	8	4	1,74%
- Dirección Local de Educación Puente Aranda	22	3	1,30%
- Subsecretaría de Gestión Institucional	7	3	1,30%
- Dirección Local de Educación Santafé - Candelaria	19	3	1,30%
- Dirección de Cobertura	32	3	1,30%
- Dirección Local de Educación Usme	10	3	1,30%
- Oficina de Nomina	35	3	1,30%
- Colegio Instituto Técnico Juan del Corral (IED)	4	2	0,87%
- Dirección Local de Educación Bosa	30	2	0,87%
- Dirección Local de Educación San Cristóbal	15	2	0,87%
- Subsecretaría de Acceso y Permanencia	7	2	0,87%
- Oficina Administrativa de Redp	8	2	0,87%
- Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	24	2	0,87%
- Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	12	2	0,87%
- Oficina de Servicio al Ciudadano	22	2	0,87%
- Colegio Tenerife - Granada Sur (IED)	1	1	0,43%
- Colegio Maria Mercedes Carranza (IED)	1	1	0,43%
- Oficina de Control Interno	8	1	0,43%
- Colegio Bravo Paez (IED)	1	1	0,43%
- Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	14	1	0,43%
- Colegio San Carlos (IED)	1	1	0,43%
- Oficina Asesora de Planeación	3	1	0,43%
- Colegio Eduardo Umaña Luna (IED)	1	1	0,43%
- Oficina de Escalafón Docente	30	1	0,43%
- Colegio Vista Bella (IED)	1	1	0,43%
- Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (IED)	1	1	0,43%
- Colegio Estanislao Zuleta (IED)	2	1	0,43%
- Oficina de Contratos	15	1	0,43%

Dependencia	Respuestas Evaluadas	No cumplen	% incumplimiento
- Dirección de Servicios Administrativos	11	1	0,43%
- Colegio Antonio García (IED)	1	1	0,43%
- Dirección Local de Educación Chapinero	26	1	0,43%
- Colegio Cedit San Pablo (IED)	1	1	0,43%
- Dirección de Educación Preescolar Y Básica	5	1	0,43%
- Dirección Local de Educación Sumapaz	1	1	0,43%
- Subsecretaría de Integración Interinstitucional	10	1	0,43%
- Colegio Tabora (IED)	2	1	0,43%
- Dirección de Inclusión E Integración De Poblaciones	14	1	0,43%
- Colegio Juan Francisco Berbeo (IED)	1	1	0,43%
- Colegio Aquileo Parra (IED)	1	1	0,43%
- Colegio Venecia (IED)	1	1	0,43%
- Otras	174	0	0,00%
Total General	1153	230	100,00%

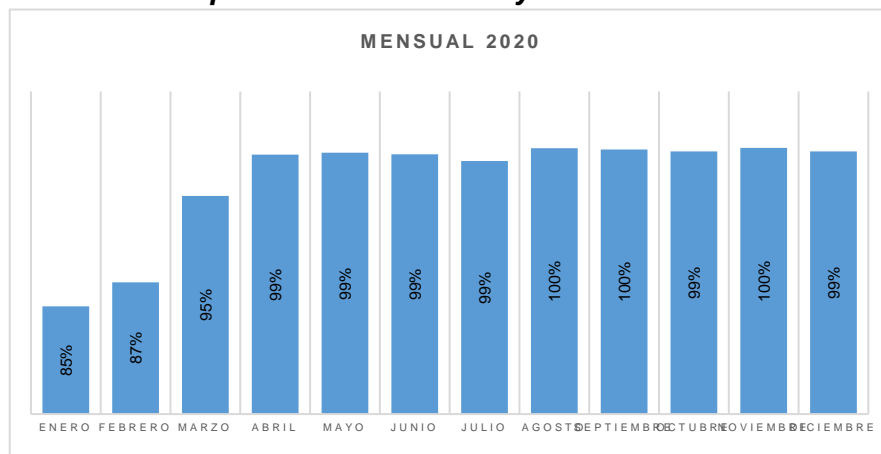
Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano Análisis Evaluación de Calidad- Fecha de Corte: 30/enero/2020

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que, de las 132 dependencias e Instituciones evaluadas, Bienestar Estudiantil, Inspección y Vigilancia, Dirección Local de Suba, deben implementar acciones de mejora, en sus respuestas. Igualmente se determinó que la causa más reiterativa en los no cumple, se debe a que no anexan la respuesta en el sistema de gestión de correspondencia, esto a que al parecer todavía no tiene claridad que por cada requerimiento se debe obligatoriamente anexar un documento que soporte la respuesta que se está dando y al no encontrarlo, no se puede evaluar el requerimiento, generando incumplimientos.

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 mayo, ya que los resultados se generan mes vencido.

Grafica 6. Comportamiento mensual y Acumulado del año



Fuente: Tablero control de Indicadores - Oficina Servicio al Ciudadano Fecha de Corte: 30/enero/2020

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

Tabla 6. Detalle de Nivel de Oportunidad por Oficina

Nombre del Área	Recibidas	En proceso	No cumple	Si cumple	Nivel de oportunidad
Despacho	58	1		57	100,00%
Oficina Asesora De Planeación	20	1		19	100,00%
Oficina De Control Interno	53	1		52	100,00%
Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	9	1		8	100,00%
Oficina Asesora De Jurídica	527	2	3	522	99,43%
Oficina De Control Disciplinario	304	16	2	286	99,31%
Subsecretaría De Integración Interinstitucional	7			7	100,00%
Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	8			8	100,00%
Dirección Local De Educación Usaquén	161	3		158	100,00%
Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	51			51	100,00%
Dirección Local De Educación San Cristóbal	30	4		26	100,00%
Dirección Local De Educación Usme	64	12		52	100,00%
Dirección Local De Educación Tunjuelito	59	18		41	100,00%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Nombre del Área	Recibidas	En proceso	No cumple	Si cumple	Nivel de oportunidad
Dirección Local De Educación Fontibón	108	3		105	100,00%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	53	9		44	100,00%
Dirección Local De Educación Mártires	38			38	100,00%
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	73	10		63	100,00%
Dirección Local De Educación Puente Aranda	70	4		66	100,00%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	130	9		121	100,00%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	132			132	100,00%
Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	9			9	100,00%
Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	29			29	100,00%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	338	16		322	100,00%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	376	50	1	325	99,69%
Dirección Local De Educación Bosa	250	9	1	240	99,59%
Dirección Local De Educación Teusaquillo	146	10	1	135	99,26%
Dirección Local De Educación Kennedy	301	31	2	268	99,26%
Dirección Local De Educación Engativá	219	16	2	201	99,01%
Dirección Local De Educación Suba	279	28	3	248	98,80%
Dirección Local De Educación Chapinero	88	7	2	79	97,53%
Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	7			7	100,00%
Dirección De Educación Preescolar Y Básica	42			42	100,00%
Dirección De Educación Media	26			26	100,00%
Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	14			14	100,00%
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	28	1		27	100,00%
Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	95			95	100,00%
Dirección De Evaluación De La Educación	9	1		8	100,00%
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	435	17		418	100,00%
Dirección De Dotaciones Escolares	74			74	100,00%
Dirección De Bienestar Estudiantil	533	73	7	453	98,48%
Dirección De Cobertura	2.192	555	100	1.537	93,89%
Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	3		1	2	66,67%
Subsecretaría De Gestión Institucional	11	2		9	100,00%
Grupo Nombramientos Provisionales	36			36	100,00%
Oficina De Escalafón Docente	1.635	96		1.539	100,00%
Oficina De Nómina	819	17		802	100,00%
Oficina De Apoyo Precontractual	3			3	100,00%
Oficina De Contratos	909	1		908	100,00%
Dirección De Servicios Administrativos	118			118	100,00%
Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	761			761	100,00%
Oficina De Servicio Al Ciudadano - Defensor	1			1	100,00%
Dirección Financiera	2			2	100,00%
Oficina De Presupuesto	26			26	100,00%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	11.285	79	1	11.205	99,99%

Nombre del Área	Recibidas	En proceso	No cumple	Si cumple	Nivel de oportunidad
Oficina De Personal	1.328	63	2	1.263	99,84%
Dirección De Talento Humano	332	10	1	321	99,69%
Grupo De Certificados Laborales	1.579	41	10	1.528	99,35%
Oficina Administrativa De Redp	133		1	132	99,25%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1.844	10	15	1.819	99,18%
Oficina De Tesorería Y Contabilidad	28	1	2	25	92,59%
Dirección De Contratación	5		1	4	80,00%
Acumulado Secretaria de Educación	28.304	1.229	158	26.917	99,42%

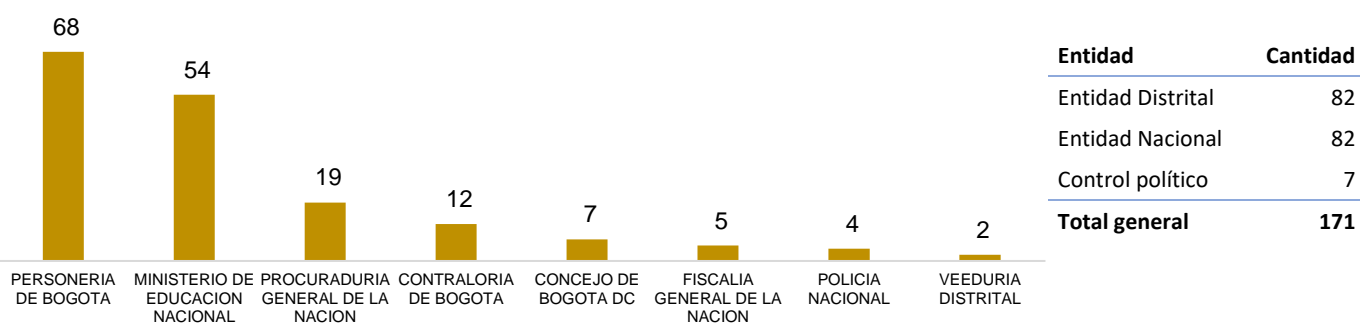
Fuente: Tablero control de Indicadores - Oficina Servicio al Ciudadano Fecha de Corte: 30/enero/2020

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 171 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, 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.

Gráfica 7. Requerimientos Recibidos de los Entes de Control



La distribución de la mayoría de los requerimientos se presenta en 4 dependencias con 86 requerimientos representando el 50.3% de participación, La oficina de Control Disciplinario 18.1%, Dirección de Cobertura 12.3%, Dirección de Bienestar Estudiantil 105%, Oficina de Control Interno 9.4% y Despacho con el 6.4%, los 74 requerimientos adicionales representan el 49% restante.

Como acción de mejora para evitar la búsqueda manual se está implementando el botón de selección de ente de control al momento de radicar, y se encuentra en proceso de pruebas.

LOGROS Y ACCIONES DE MEJORA

Con el fin de fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano de la Secretaría de Educación y a partir del análisis adelantado del comportamiento en el cumplimiento de la atención a las PQRSF, y al seguimiento y control adelantando por la Oficina de Servicio al Ciudadano, en los Sistemas de Correspondencia se considera lo siguiente:

Logros Alcanzados

- ❖ Unificación en la información, y Categorizaciones más exactas de acuerdo con las solicitudes.
- ❖ Aumento significativo en las PQRS con respecto al mes anterior.
- ❖ Nivel de oportunidad con porcentajes superiores a los años anteriores.
- ❖ Atención al 100% en todos los canales de atención,
- ❖ Atención en Nivel Central con según agendamiento, cumpliendo con todas las Normas de seguridad.
- ❖ El Grupo de Calidad Conformado por 3 funcionarios Administrativos y 1 profesional realizó las siguientes Actividades:
 - Evaluaciones de Calidad 976 oficios
 - Asignación de PQRS a través de la Plataforma Bogotá Te Escucha: 1988
 - Recategorización de requerimientos en Tema, Subtema, Tipo de requerimiento 1.883

Acciones de Mejora

- ❖ Implementación del árbol de categorías de la OSC, en el sistema Bogotá te Escucha,
- ❖ Continuar con las estrategias de Nivel de Oportunidad en cada oficina, con el fin de mantener durante los siguientes años de un nivel por encima del 95% mensual.
- ❖ Adjuntar el documento de respuesta en formato PDF para su fácil visualización por parte del ciudadano.
- ❖ Verificar que, al cargar el documento, quede correctamente, y sin ninguna restricción para abrir a menos que sea información sensible establecida por la Ley
- ❖ Por parte de la Dirección de Colegios, revisar el plan de acción que están tomando las IED para dictar las clases.
- ❖ Aunque se cuenta con el doble del tiempo para dar las respuestas, se sugiere dar trámite en los tiempos normales, para contribuir con el cumplimiento de la meta del Nivel de oportunidad
- ❖ Los encargados de correspondencia deben realizar la asignación del trámite correspondiente a las entradas asignadas.

ANEXOS

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EN LAS RESPUESTAS

#	Criterio	Motivo
1	COHERENCIA	Genera respuesta que no corresponde al requerimiento
1	COHERENCIA	No Evaluado por no tener anexo
1	COHERENCIA	No cumple (Ver observación)
1	COHERENCIA	La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al Requerimiento
1	COHERENCIA	No cumple, Aunque el(la) peticionario(a) es un(a) ciudadano(a) se refieren a él(ella) en genero diferente.
2	CLARIDAD	Realizan cierre con respuesta que no es de fondo (faltan datos de contacto, solo se informa inicio de investigación, informa adelanto de visita etc)
2	CLARIDAD	Se requería solicitar ampliación y no realizar un cierre definitivo
2	CLARIDAD	No anexa documento con el que se da traslado a otra área o entidad
2	CLARIDAD	No Evaluado por no tener anexo
2	CLARIDAD	No hicieron traslado a la entidad competente
2	CLARIDAD	No le responden directamente al ciudadano si no al sistema comentando que hacen falta datos para dar solución a lo requerido por el ciudadano
2	CLARIDAD	Se realiza el cierre al requerimiento con el traslado, sin datos donde el ciudadano pueda hacer seguimiento a su petición.
2	CLARIDAD	Dan cierre definitivo por falta de datos
2	CLARIDAD	Cierran con respuesta parcial que no está relacionada con el motivo de la petición
2	CLARIDAD	No cumple (Ver observación)
3	CALIDEZ	Respuesta simple, no muestra importancia al ciudadano
3	CALIDEZ	No es una respuesta cordial
3	CALIDEZ	No Evaluado por no tener anexo
3	CALIDEZ	No cumple (Ver observación)
4	OPORTUNIDAD	Responden fuera de los términos legales
4	OPORTUNIDAD	No Evaluado por no tener anexo
5	MANEJO DEL SISTEMA	Aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley la publicación en el aplicativo fue extemporánea
5	MANEJO DEL SISTEMA	No Evaluado por no tener anexo
5	MANEJO DEL SISTEMA	No se realiza la clasificación a través del sistema (Clasificador General)
5	MANEJO DEL SISTEMA	No es competencia de la entidad, sólo se requería dar traslado a la entidad(es) competente(s).
5	MANEJO DEL SISTEMA	El documento no corresponde al asunto registrado
5	MANEJO DEL SISTEMA	Cierran rechazando por competencia de otra
5	MANEJO DEL SISTEMA	El ciudadano no puede visualizar la respuesta ya que la calidad del pdf no lo permite



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

5	MANEJO DEL SISTEMA	Dan cierre definitivo porque no hay datos, es importante recalcar la herramienta que tiene el sistema para solicitar ampliación de la información necesaria para dar una respuesta de fondo
5	MANEJO DEL SISTEMA	El requerimiento fue interpuesto a través del canal escrito, sin embargo, la respuesta es publicada a través del sdqs, no se ve ninguna respuesta por escrito dada por la entidad
5	MANEJO DEL SISTEMA	Realizan cierre definitivo con respuesta de tipo parcial
5	MANEJO DEL SISTEMA	Realizan cierre definitivo informando que se dio traslado, sin datos de contacto
5	MANEJO DEL SISTEMA	Asigna a otra dependencia fuera del tiempo estipulado
5	MANEJO DEL SISTEMA	Realizan proceso de ampliación solicitando información a otra área y/o colegio
5	MANEJO DEL SISTEMA	Adjunta documento errado en la respuesta definitiva
5	MANEJO DEL SISTEMA	Se registra el requerimiento como anónimo, aunque el asunto contiene los datos del ciudadano
5	MANEJO DEL SISTEMA	No cumple (Ver observación)
5	MANEJO DEL SISTEMA	Anexan en el sistema como respuesta definitiva solicitud enviada por la Secretaría de Educación al Colegio objeto de la queja

*Modificada el 04 de enero de 19 - se eliminaron algunas observaciones que estaban repetidas o no se aplican.

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
	Otras solicitudes de las instituciones privadas
	Percepción ciudadana



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

	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