

# Informe de PQRSDf enero 2021

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL  
DIR. DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO



Elaboro: Narda Lizeth Rodriguez  
Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano

Aprobó:

MARCO ANTONIO BARRERA GÓMEZ  
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano  
Secretaría de Educación del Distrito

**BOGOTÁ**  
Secretaría de Educación



# OBJETIVO

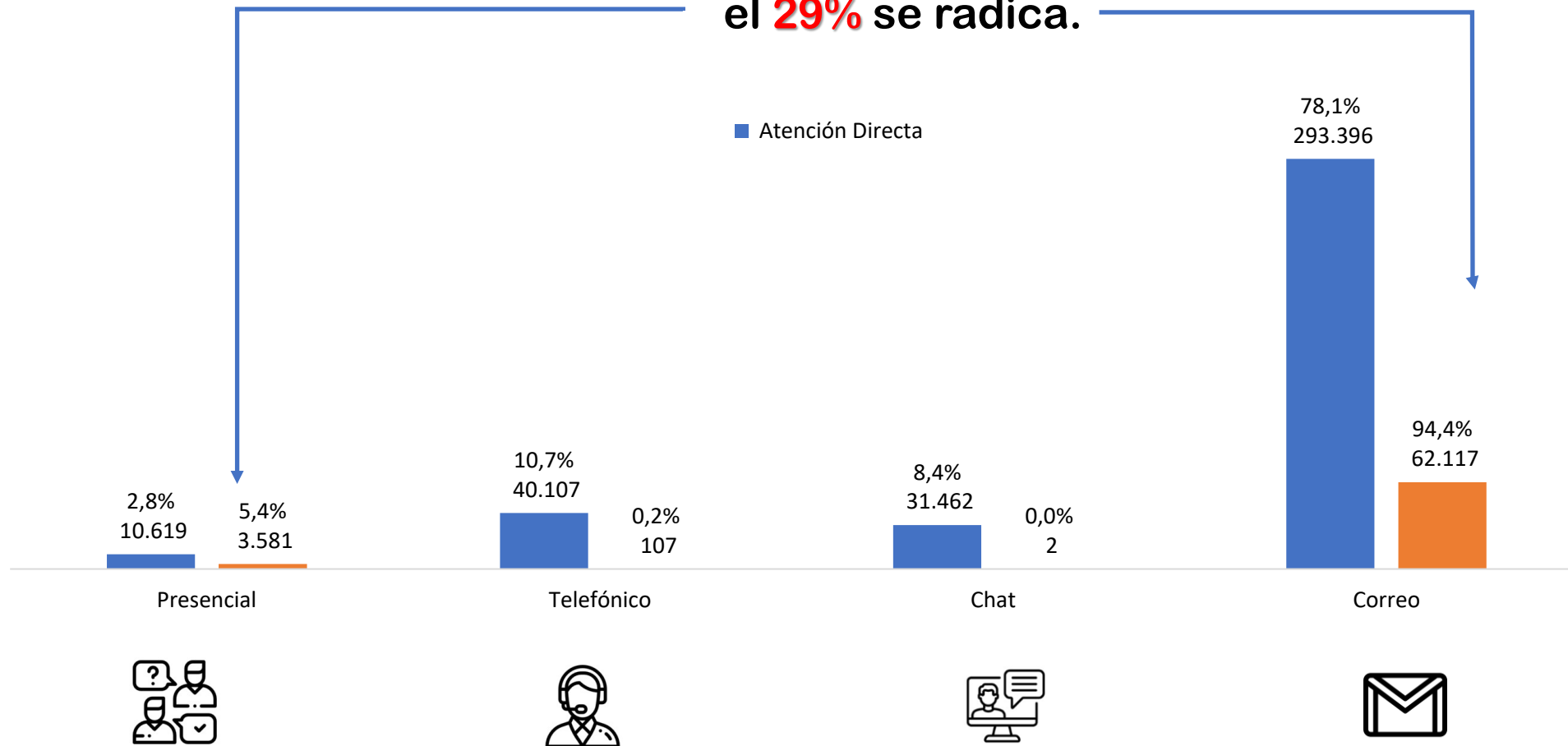
---

Presentar el consolidado de la gestión realizada por la Oficina de Servicio al Ciudadano en los canales de contacto, dispuestos para la ciudadanía. (correo chat y telefónico), y la gestión realizada a las solicitudes de trámite, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones 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-, dirigidas a la Secretaría de Educación del Distrito durante el mes evaluado.

Lo anterior, con el fin de entregar una herramienta que permita coadyuvar en el objetivo de mejorar la calidad de la experiencia al Ciudadano, los estándares de calidad y la toma de decisiones por parte de las directivas.

# Gestión de los Canales de atención dispuestos para la Ciudadanía

El **71%** son solución en primer contacto  
el **29%** se radica.



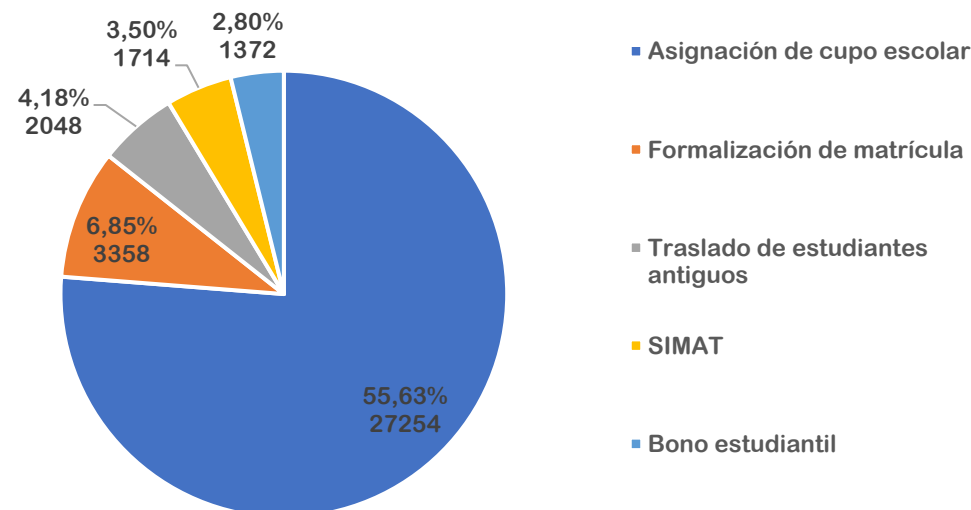
**160.134**  
atenciones



# Principales temas de consulta con solución al ciudadano

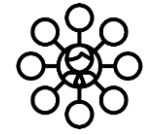


| Tema de Consulta  | Total atendido |
|---|----------------|
| Asignación de Cupo escolar Novedades (nuevo - Traslado)                                       | 55,6%          |
| Formalización de matrícula  | 6,9%           |
| Traslado de estudiantes antiguos  | 4,2%           |
| Modificación de SIMAT   | 3,5%           |
| Bono estudiantil Plan de Alimentación Escolar   | 2,8%           |
| Cesantías para docentes   | 2,0%           |
| Respuestas insatisfactorias   | 1,9%           |
| llamadas caídas   | 1,2%           |
| Convocatorias Docenes y Administrativas   | 1,0%           |
| Pensión de docentes   | 0,9%           |
| Horario de atención   | 0,9%           |
| Escalafón docente   | 0,9%           |
| Subsidios para educación superior   | 0,9%           |
| Apoyo General   | 0,7%           |
| Certificado de factores salariales para docentes  | 0,5%           |
| Constancias y o certificaciones de estudio  | 0,5%           |
| Contenidos de la materia instituciones distritales  | 0,4%           |
| Traslado de funcionarios administrativos y docentes   | 0,4%           |
| Acceso a aplicativos de la entidad agendamiento FUT visualización de respuesta inconvenientes | 0,4%           |
| Legalización de documentos para estudiar en el exterior                                       | 0,4%           |
| Información pago de nómina  | 0,3%           |
| Inicio de labores de docentes provisionales   | 0,3%           |
| Renuncia al cargo docente directivo docente o administrativo                                  | 0,2%           |
| Otras Solicitudes   | 4,1%           |
| Total general   | 100%           |



El **72,96%** de las consultas refiere a solo 5 temas, donde cobertura es el más consultado, por el proceso misional de inicio de año

# Asignación realizada a las áreas para su atención y respuesta



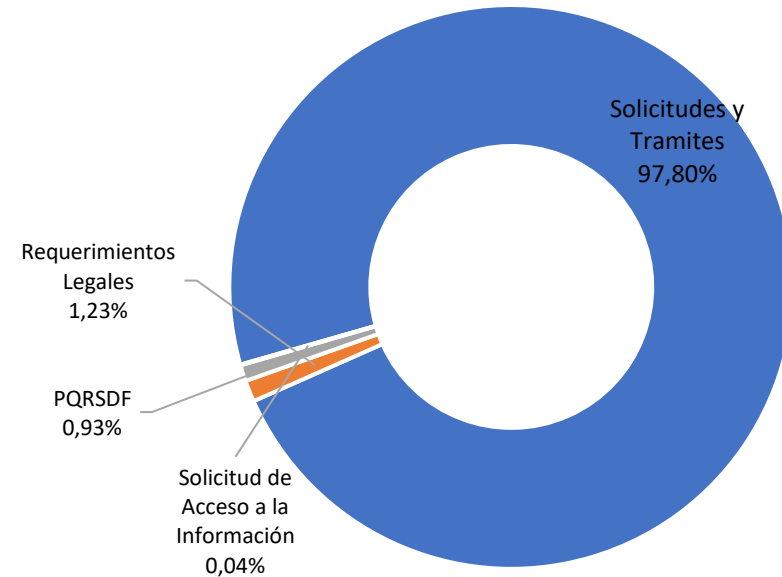
Derechos de Petición  
(consulta, general,  
particular,  
información) FUT,  
Informativo,  
Invitaciones

| TOTAL DE ENTRADAS RADICADAS          |               |                   |               |
|--------------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| Tipo de Tramite                      | SIGA          | Bogotá Te Escucha | 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            |
| <b>Total general</b>                 | <b>45.208</b> | <b>1.872</b>      | <b>47.080</b> |

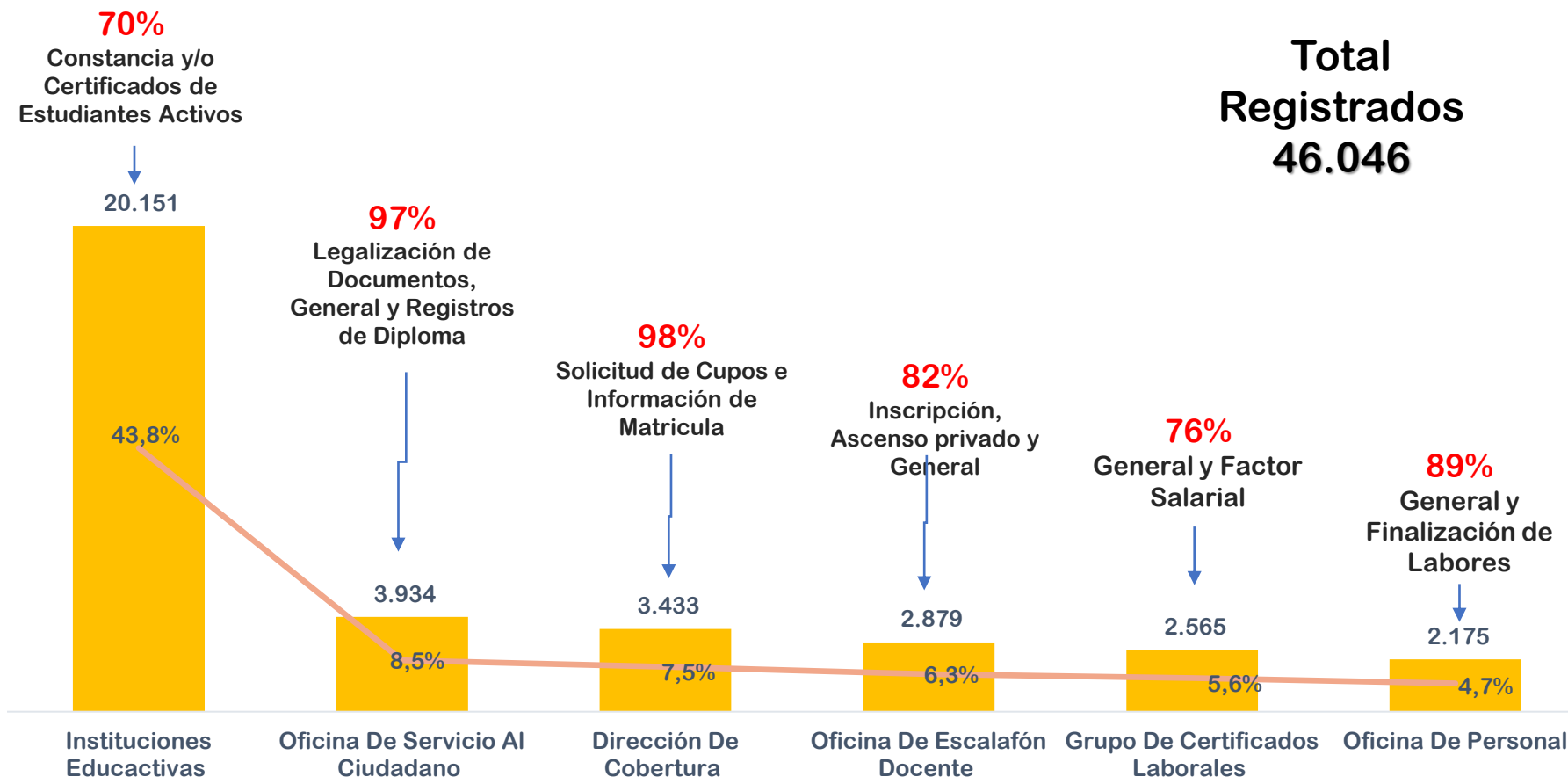
Citación, Conciliación,  
Cumplimiento de fallo,  
Demandas, Expedientes,  
Recursos, Tutelas, Nulidad

## NIVEL QUE ATIENDE

|                       |                     |
|-----------------------|---------------------|
| Nivel Central y Local | Nivel Institucional |
| <b>57%</b>            | <b>43%</b>          |



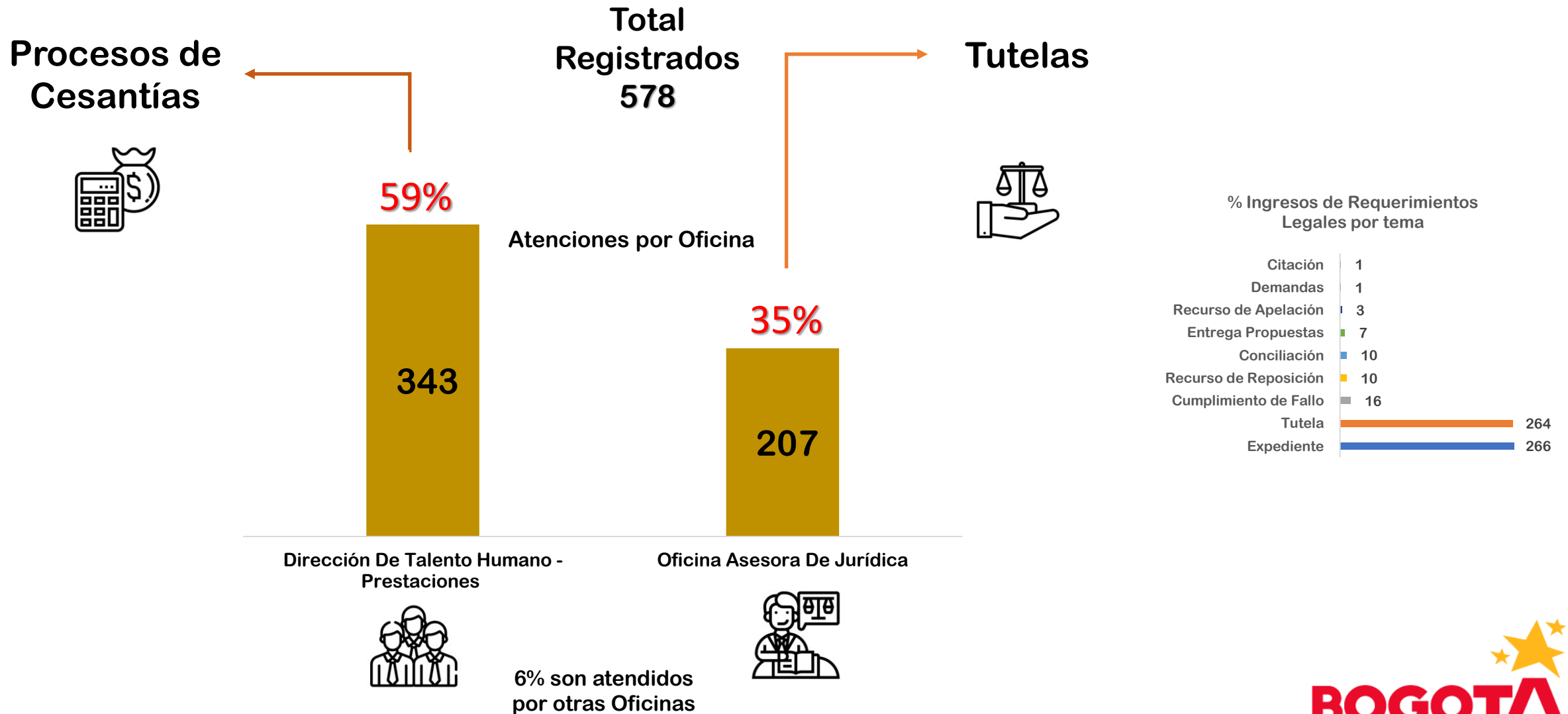
# Gestión Realizada para Solicitudes y Trámites



El **98%** de las solicitudes se clasifican en el grupo número 1. Solicitudes y Trámites

El **43%** de las solicitudes, son atendidas por el Nivel Institucional y el **57%** de las solicitudes por el Nivel Central y Local en el cual cinco dependencias con 5.904 peticiones son las que más atienden.

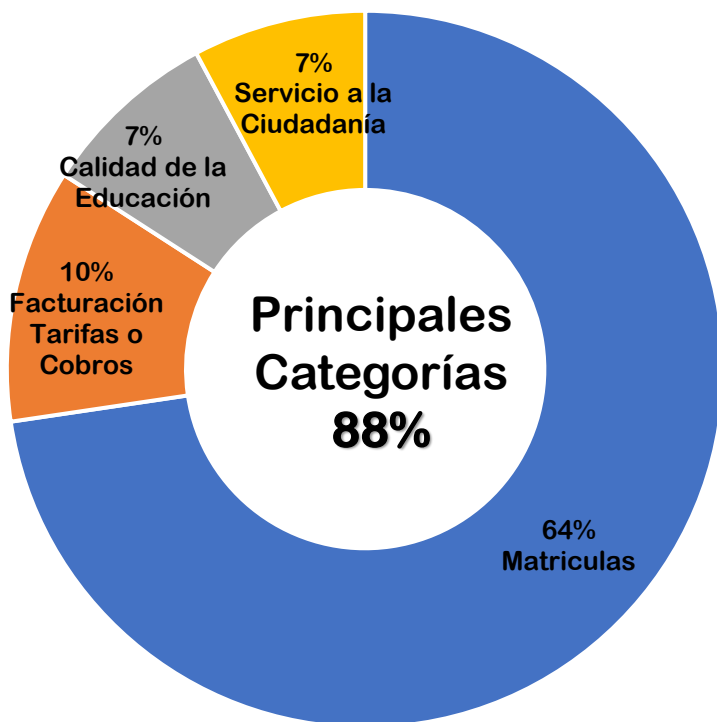
# Gestión Realizada para Requerimientos Legales



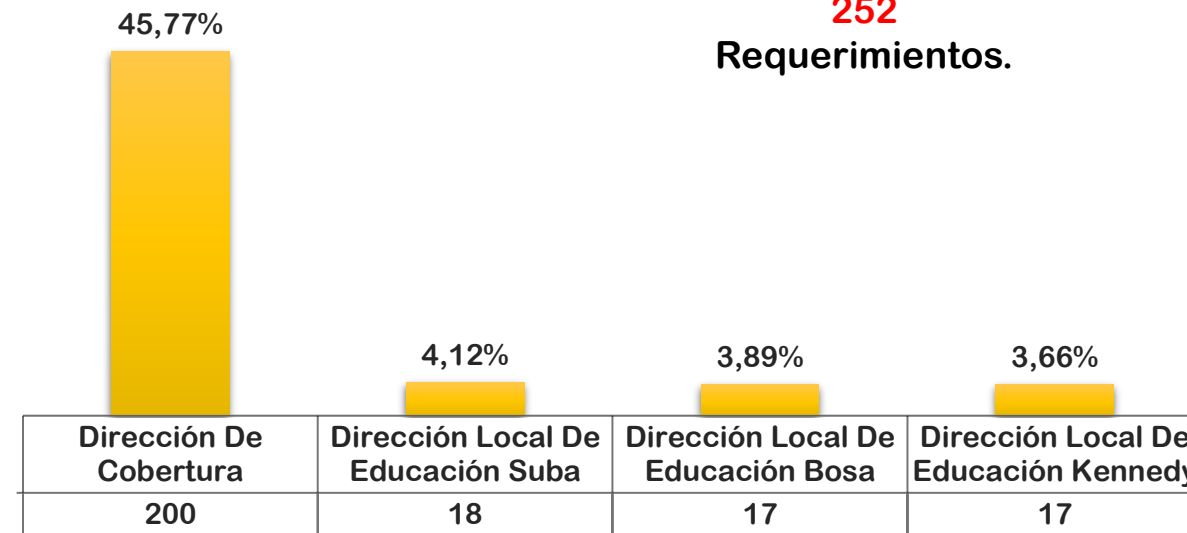


# Gestión Realizada para PQRSDF\*

| TOTAL DE PQRS                        |              |           |              |
|--------------------------------------|--------------|-----------|--------------|
| Tipo de Tramite                      | BTE          | SIGA      | Total        |
| Solicitudes y Tramites               | 1.426        |           | 1.426        |
| PQRSDF                               | 428          | 10        | 438          |
| Solicitud de Acceso a la Información | 18           |           | 18           |
| <b>Total general</b>                 | <b>1.872</b> | <b>10</b> | <b>1.882</b> |



El **58%** de los requerimientos lo representan estas 4 dependencias con un total de **252** Requerimientos.

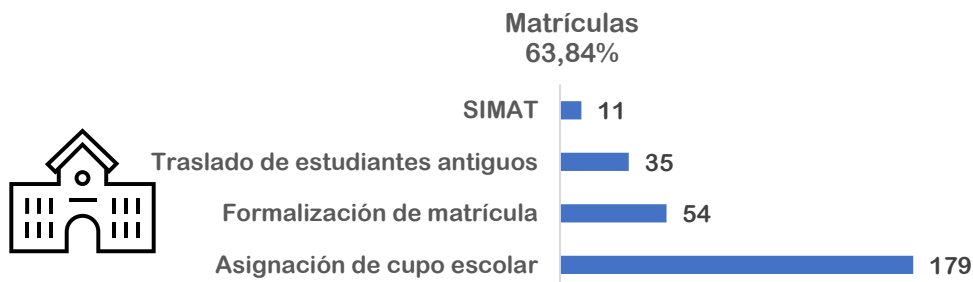


80 áreas adicionales tramitan el **42%**

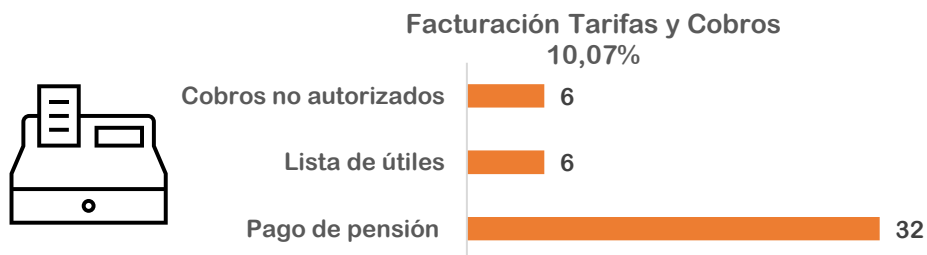
12% categorías adicionales (Beneficios Estudiantiles, Asuntos Disciplinarios, Gestión Financiera, Legalización del Servicio Educativo, Traslados, Políticas Programas o Lineamientos, Certificados entre otros)



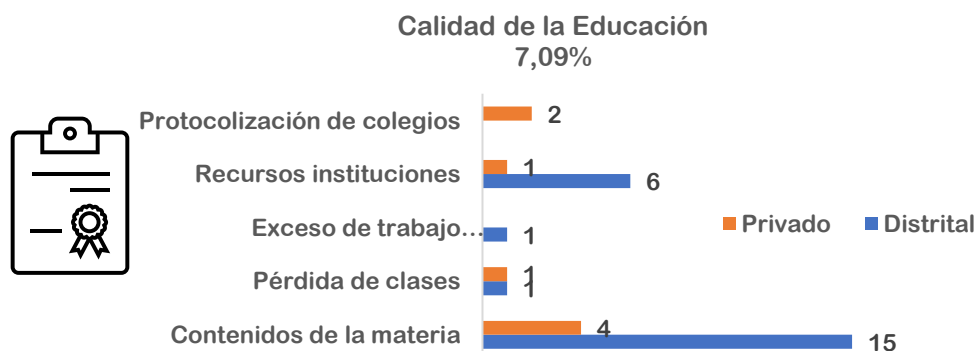
# Detalle de las Categorías Principales



El **64,2%** Solicitan cupo en colegio Distrital, concesión, o para niños con NEE (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



Tema exclusivo de colegios privados, **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.



**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 las 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

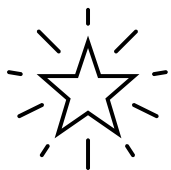
## Demás Categorías

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%

# Sugerencias y Felicitaciones Ciudadanas

---

No se evidenciaron sugerencias para este mes, en cuanto a Felicitaciones, se recibieron 2



RADICA FELICITACION FUNCIONARIA BIBIAN CASTRO POR SU BUENA ATENCION EN LA VENTANILLA 20

Oficina de  
servicio al  
Ciudadano



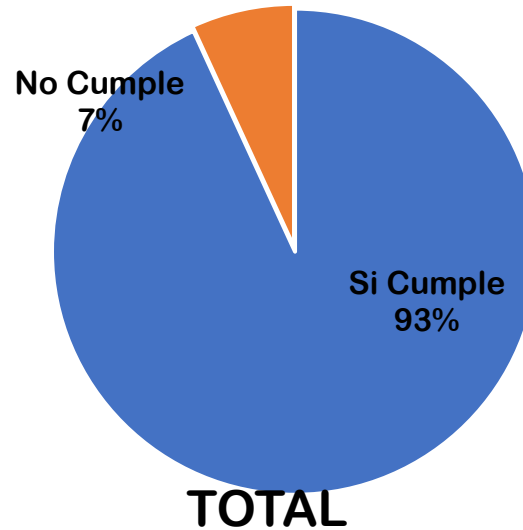
AGRADECIMIENTO CORPOPIEL CON EL TRAMITE DE LA RENOVACION DEL PROGRAMA.

Dirección Local  
Antonio Nariño



# Evaluación de Calidad en las Respuestas

## Resultados



### Criterios Evaluados:



- ✓ Coherencia
- ✓ Claridad
- ✓ Calidez
- ✓ Manejo del aplicativo

### Causas

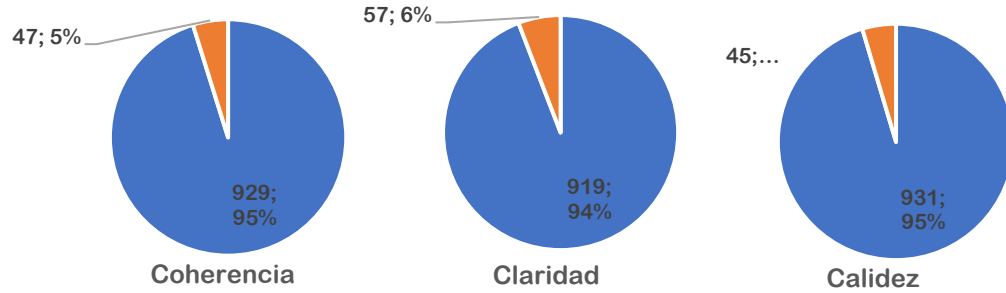


- × No Evaluado por no tener anexo
- × Genera respuesta que no corresponde al requerimiento.
- × Responden fuera de los términos legales

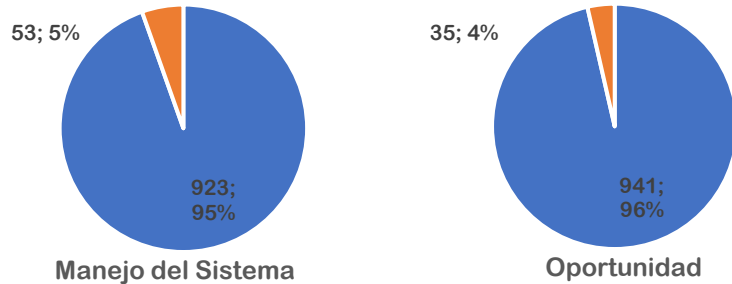
**Nivel de Confianza 95%**  
**Población Análisis: 4.464**  
**Población Muestral: 976**



# Detalle de Evaluación de Calidad por atributo



■ Si Cumple  
■ No Cumple



## Principales Dependencias que No cumplen alguno de los Criterios

| Dependencia                                | Evaluados | No Cumple | Participación |
|--|-----------|-----------|---------------|
| Grupo de Certificados Laborales            | 6         | 4         | 7,41%         |
| Dirección Local de Educación Kennedy       | 30        | 16        | 29,63%        |
| Dirección Local de Educación Puente Aranda | 17        | 4         | 7,41%         |
| Colegio Santa Librada (IED)                | 2         | 2         | 5,56%         |
| Colegio Kennedy (IED)                      | 2         | 2         | 5,56%         |
| Colegio Diego Montana Cuellar (IED)        | 1         | 1         | 2,78%         |

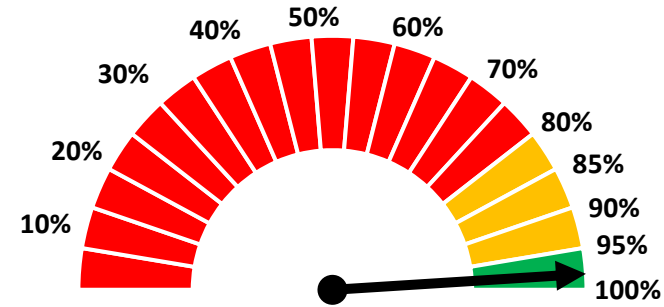


# Nivel de Oportunidad en las respuestas ciudadanas

|                       |               |
|-----------------------|---------------|
| Nivel de Oportunidad* | <b>99,42%</b> |
| SIGA                  | 27.226        |
| BTE                   | 1.078         |
| Total de Peticiones   | 28.304        |

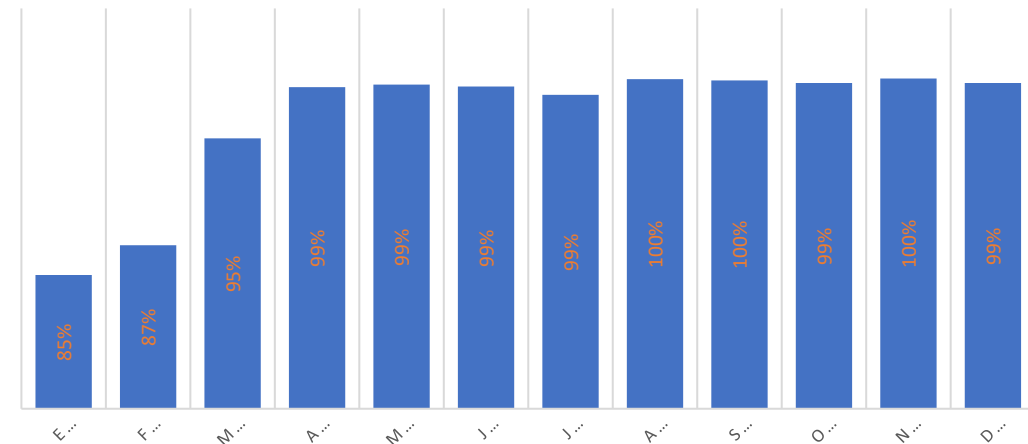
| Nivel Central-Local  | Total         |
|----------------------|---------------|
| Entrada              | 27.226        |
| SDQS                 | 1.078         |
| <b>Total General</b> | <b>28.304</b> |

| Nivel Institucional  | Total        |
|----------------------|--------------|
| Entrada              | 5.584        |
| SDQS                 | 39           |
| <b>Total General</b> | <b>5.623</b> |



**ACUMULADO 2020**  
**98 %**

**MENSUAL 2020**

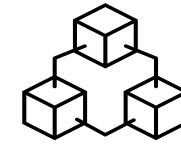


% Nivel Central y Local  
Diciembre 2020  
**99%**

% Nivel Institucional  
Diciembre 2020  
**98%**

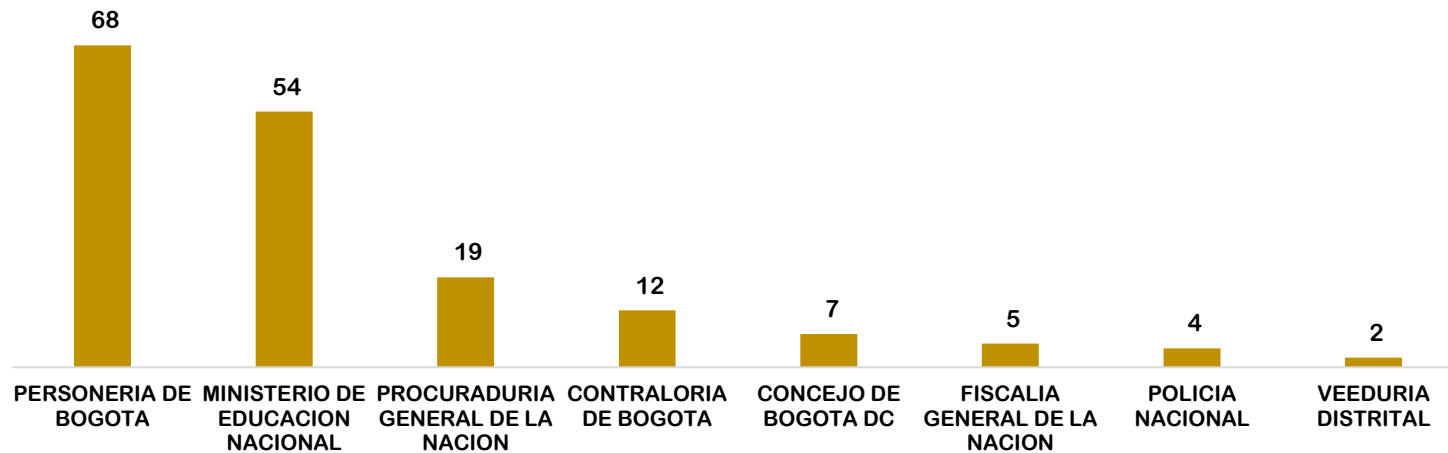


# Requerimientos Recibidos por Entes de Control



Requerimientos radicados en la  
**SED** por los entes de control

**384**



| NIVEL   | CANTIDAD |
|---|----------|
|  ENTIDAD NACIONAL  | 82       |
|  ENTIDAD DISTRITAL | 82       |
|  CONTROL POLITICO  | 7        |

|                                      |       |
|--------------------------------------|-------|
| - Oficina De Control Disciplinario   | 18,1% |
| - Dirección De Cobertura             | 12,3% |
| - Dirección De Bienestar Estudiantil | 10,5% |
| - Oficina De Control Interno         | 9,4%  |

La distribución de la mayoría de los requerimientos se presenta en 4 dependencias con 86 requerimientos representando el **50.3%**

|                  |                                      |
|------------------|--------------------------------------|
| Distrital        | Personería, Contraloría veeduría     |
| Nacional         | Procuraduría, Fiscalía, Policía, MEN |
| Control Político | Concejo                              |

# Oportunidades 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



# Gracias



SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN

