



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

Marzo 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	9
3.1.4. Sugerencias y Felicitaciones recibidas en el grupo de PQRSDF	13
4. EVALUACIÓN DE CALIDAD EN LAS RESPUESTAS.....	13
5. NIVEL DE OPORTUNIDAD.....	15
6. ENTES DE CONTROL	16
LOGROS Y ACCIONES DE MEJORA	17
ANEXOS.....	18
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EN LAS RESPUESTAS	18
FICHA TÉCNICA ÁRBOL DE CATEGORIZACIÓN	20



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:

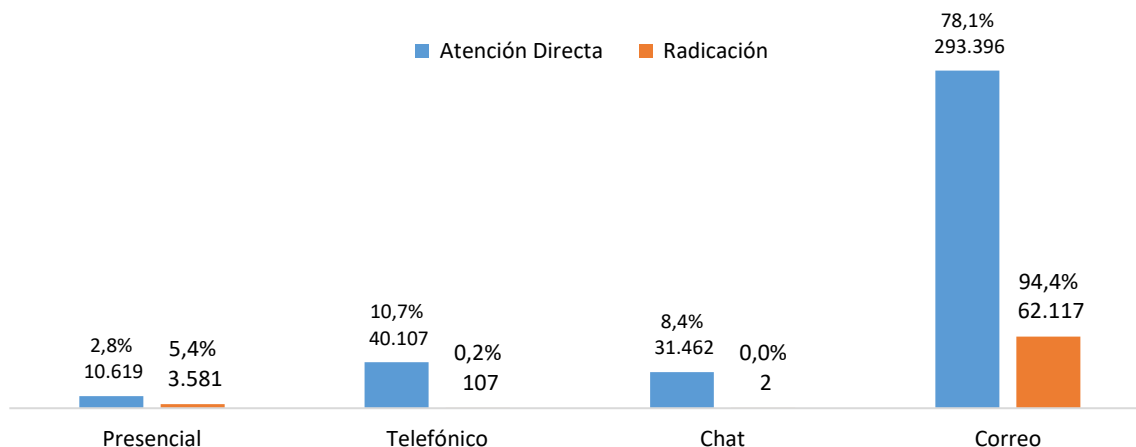
- ✚ **TELEFÓNICO:** Todas las atenciones que ingresan por medio de la línea 195 y el PBX 3241000, son atendidas por los funcionarios de la entidad y registradas en el sistema de gestión de correspondencia correspondiente si se requiere.
- ✚ **CORREO ELECTRÓNICO:** Requerimientos que ingresan a través 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/.

En el mes de marzo del año 2021, se presentan situaciones atípicas en el territorio nacional relacionadas con la pandemia causada por el virus COVID 19, esta fue ampliada mediante Resolución 222 del 25 de febrero del 2021 hasta el 31 de mayo del 2021, 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, se continúa con la solicitud y asignación de cupos por novedad lo cual se ha realizado de manera virtual. El volumen ha alcanzado las 45.000 solicitudes pendientes, lo que ha ralentizado el proceso. Igualmente se inició el agendamiento para el Programa de Alimentación Escolar a partir del 9 de marzo, como cambio importante, se brinda la instrucción de que la actualización de los datos por parte de los beneficiarios del PAE que se debe realizar con el colegio inicialmente, que si no es posible el cambio debe enviar un correo directamente al área a novedadespae@educacionbogota.gov.co, el día 23 de marzo, se inicia el manejo del correo electrónico a través de la plataforma Dexon y de los apoyos por parte de la OSC a las direcciones locales de Bosa, Suba, Kennedy y Ciudad Bolívar para temas de la dependencia de cobertura, bien sea asignación de cupos o proyección de correspondencia. Ahora bien, se inició con apoyo a la Dirección Local de Bosa con una persona, luego se realizó una ampliación a cada DILE y por último, el día 4 de marzo se finalizó la orden de compra 54947 correspondiente a Centro de Contacto con el proveedor Américas Business Process, por tanto, el día 5 de marzo da inicio la orden de compra 64168 con el proveedor Conalcréditos.

Dado lo anterior en los diferentes canales de atención (Telefónico, Institucional, Correo Electrónico, y Canal presencial), para el mes de marzo, la atención fue de 375.584 solicitudes, de las cuales la atención a través del canal virtual compuesto por el correo electrónico contactenos@educacionbogota.edu.co y chat, registran el 86%, en donde el 10% (31.462), fueron atendidos por el canal chat, y el 90%(293.396), pertenecen al canal de contáctenos, en cuanto al canal telefónico con el 11%, de atenciones fueron recibidas y todo fue solucionado en primer contacto, y finalmente a través del canal presencial, el 3% fue atención directa, este último se mantiene bajo debido a que todavía se cuenta con las medidas de emergencia por COVID-19

En total, de las 375.584 atenciones, el 82% son solucionadas en el primer contacto y el 18% 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 224% con relación al mes de marzo del año 2020, esto debido a que en el año 2020 para el mes de marzo se inició con las restricciones por el COVID-19. Lo cual dio un vuelco a los canales, el canal presencial disminuyó en un -69%, el canal telefónico varió en un 312%, y el virtual en un 355%.

1.1. Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano.

Teniendo en cuenta, que durante marzo 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 a Asignación de Cupo escolar Novedades (nuevo - Traslado).

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%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	0,5%
Recepción de cuentas y expedición de copias de órdenes de pago	0,5%
Información de Pensión de docentes	0,5%
Traslado de funcionarios administrativos y docentes	0,5%
Traslados a otras entidades	0,5%
Certificaciones de docentes para trámites personales	0,4%
Total general	100%

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 marzo se generó la homologación de las peticiones a través del árbol de tipificaciones de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para este mes de marzo, 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 1.542 tipificaciones, que son de Bogotá te Escucha 1.532, y de SIGA , se evaluaron 10.

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 marzo 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	63.132	808	63.940
Requerimientos Legales	1.134		1.134
PQRSDF	9	708	717
Solicitud de Acceso a la Información		16	16

Total general	64.275	1.532	65.807
----------------------	---------------	--------------	---------------

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.

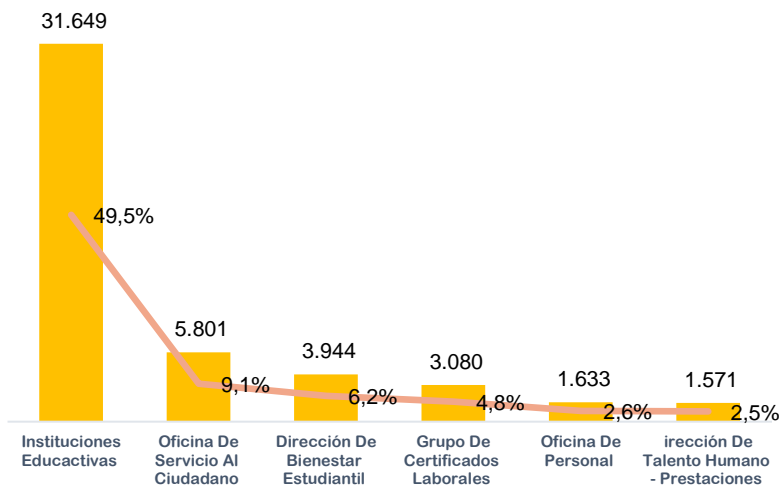
Del total de los registros, el 52% son atendidos en las oficinas del Nivel Central y/o Direcciones Locales y el 48% son atendidas por en Nivel Institucional, igualmente 95% se realiza de manera virtual y el 5% de manera presencial.

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

3.1.1. Grupo Solicitudes y trámites

El 97% de las solicitudes se clasifican en el grupo número 1. Solicitudes y Trámites: en el cual están todos los Derechos de Petición (consulta, general, particular, información) FUT, Informativo, Invitaciones, los requerimientos que ingresan en el grupo al momento de radicarlos, se asignan a las diferentes oficinas de acuerdo con su competencia.

Grafica 2. Principales Oficinas en Atención



Las Instituciones Educativas atienden el 59.5% de las solicitudes, en las cuales se sigue destacando con el 66%, constancias y/o certificados de estudiantes activos, continúa con el 25% trámites generales y finalmente constancias y/o certificados de estudiantes activos (15 días).

El otro 40.5% lo atiende Nivel central donde La oficina de servicio al ciudadano continúa punteando, en donde se gestiona con el 58%, las solicitudes de Legalización de Documentos al Exterior, Atención en la ventanilla de prestaciones sociales con el 37.2%, y trámites Generales 15 días el 2.4%, y finalmente con el 19% registro de Diplomas.

Como segunda dependencia que más atiende, se encuentra la Dirección de Bienestar Estudiantil donde el 96.2% de las solicitudes se encuentran sin asignación de trámite interno y son manejadas como trámite general, sin embargo, evaluando la muestra de las peticiones corresponden a la misionalidad de la oficina, tal como es la de Solicitud y asignación de Bonos Estudiantiles para el refrigerio, agendamiento de cita para reclamar el bono, y solicitud de inscripción, todo lo del Plan de Alimentación Escolar.

En cuanto a la tercera oficina que más atenciones realiza, se encuentra el Grupo de Certificaciones Laborales, su clasificación interna también es muy deficiente a pesar de contar con varios trámites, el 94.3% está categorizados como la General (15 Días) y Factor Salarial (15 días), y por último encontramos a la Oficina de Personal, donde igualmente el 88.7 se encuentra como General (15 Días), 2.4% Traslados Docentes Entre Entes Territoriales, 1.3% finalización de labores, 1.1% prórroga de vacaciones. Se hace evidente la necesidad de reiterar a las oficinas que deben clasificar los trámites internos en el sistema de gestión documental SIGA, para así poder brindar una información más verídica de los trámites de más afluencia en cada oficina.

3.1.2. Grupo Requerimientos Legales

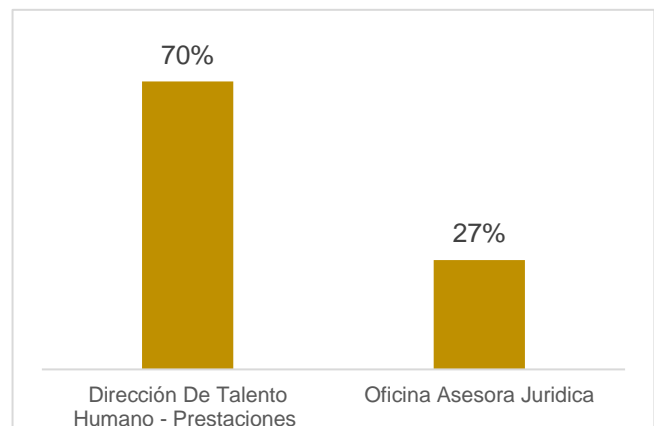
En este grupo se clasifican todos los Requerimientos Legales ingresados como Citación, Conciliación, Cumplimiento de fallo, Demandas, Expedientes, Recursos, Tutelas, Nulidad etc., y representan el 0.9% de las solicitudes, en la Entidad principalmente la Oficina Asesora Jurídica atiende los temas legales, sin embargo, la Dirección de Talento humano – Prestaciones atiende un número superior de requerimientos legales, esto debido a los procesos legales que intervienen en los diferentes procesos de Prestaciones Sociales.

Grafica 3. Distribución por Oficinas Principales

1.134 peticiones en total ingresan en este grupo, donde para este mes, la Dirección de Talento Humano – Prestaciones Sociales, atiende el 70%, seguida de la Oficina Asesora Jurídica con el 27%, el 3%, son oficinas varias de bajo impacto, ninguna con tutela.

Ahora bien, de las atenciones que realiza la Oficina de Prestaciones Sociales, el 80% son solicitudes de Cesantías y trámites para Pensiones, y el 10%, son tutelas, en general por el mismo tema de pago de cesantías o pensional, seguido por otro 10% de diferentes trámites como son cumplimiento de fallo, citación, recurso de reposición, demandas, etc.

Por otro lado, la Oficina Asesora Jurídica si atiende básicamente todo en Tutelas, el 96%, le sigue una leve participación de conciliaciones con un 3%, y ese 1% faltante lo reúnen trámites legales como, Nulidad y Restablecimiento del Derecho, citaciones y manejo de expedientes.



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 1% 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 89% fueron atendidos por el canal WEB e E-mail, el 7% telefónico, 2% escrito, y un último 2% entre redes sociales, presencial y buzón.

En total se registraron 1.542 solicitudes, las cuales 1.532 ingresaron por Bogotá te Escucha y 10 por SIGA, como lo hemos mencionado en nuestro proceso de categorización aterrizamos más la petición al tema, bueno en este ejercicio también se verifican y ajustan los tipos de petición, por lo anterior de los 1.542 tan solo **717** requerimientos son catalogados como PQRS es decir el 46%, el otros 54%, son requerimientos de solicitudes y trámites y de Acceso a la Información.

Este 46% (717 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

Tabla 3. Asignación de Requerimientos por oficina

Dependencia	Cantidad	% Participación
- Dirección De Bienestar Estudiantil	193	26,92%
- Dirección Local De Educación Bosa	47	6,56%
- Dirección Local De Educación Kennedy	45	6,28%
- Dirección Local De Educación Suba	43	6,00%
- Dirección De Cobertura	33	4,60%
- Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	29	4,04%
- Dirección Local De Educación Engativá	25	3,49%
- Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	23	3,21%
- Oficina De Personal	20	2,79%
- Dirección Local De Educación Fontibón	15	2,09%
- Oficina De Servicio Al Ciudadano	14	1,95%
- Oficina De Control Disciplinario	12	1,67%
- Grupo De Certificados Laborales	11	1,53%
- Dirección Local De Educación Usaquén	10	1,39%
- Dirección De Talento Humano - Prestaciones	9	1,26%
- Colegio Centro Integral Jose Maria Córdoba (IED)	8	1,12%
- Dirección Local De Educación Teusaquillo	7	0,98%
- Dirección De Inspección Y Vigilancia	7	0,98%
- Dirección Local De Educación Antonio Nariño	7	0,98%
- Dirección De Talento Humano	6	0,84%
- Dirección Local De Educación Usme	6	0,84%
- Dirección Local De Educación Chapinero	5	0,70%
- Dirección Local De Educación San Cristóbal	5	0,70%
- Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	5	0,70%
- Colegio Castilla (IED)	4	0,56%
- Oficina De Servicio Al Ciudadano - Defensor	3	0,42%
- Oficina De Nómina	3	0,42%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Dependencia	Cantidad	% Participación
- Colegio Integrado De Fontibón IBEP (IED)	3	0,42%
- Colegio Eduardo Santos (IED)	3	0,42%
- Colegio Venecia (IED)	3	0,42%
- Dirección Local De Educación Puente Aranda	3	0,42%
- Colegio Bravo Paez (IED)	2	0,28%
- Colegio Rafael Bernal Jimenez (IED)	2	0,28%
- Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	2	0,28%
- Colegio Charry (IED)	2	0,28%
- Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	2	0,28%
- Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	2	0,28%
- Colegio Gabriel Betancourt Mejía (IED)	2	0,28%
- Colegio Instituto Técnico Industrial Piloto (IED)	2	0,28%
- Colegio Marco Fidel Suarez (IED)	2	0,28%
- Dirección Local De Educación Barrios Unidos	2	0,28%
- Colegio Francisco Primero S.S. (IED)	2	0,28%
- Colegio La Merced (IED)	2	0,28%
- Colegio Alvaro Gomez Hurtado (IED)	2	0,28%
- Colegio Juan Francisco Berbeo (IED)	2	0,28%
- Colegio Republica Dominicana (IED)	2	0,28%
- Oficina De Escalafón Docente	2	0,28%
- Colegio Sorrento (IED)	2	0,28%
- Colegio Alexander Fleming (IED)	1	0,14%
- Colegio Misael Pastrana Borrero (IED)	1	0,14%
- Dirección Local De Educación Mártires	1	0,14%
- Colegio Tabora (IED)	1	0,14%
- Oficina Administrativa De Redp	1	0,14%
- Dirección De Dotaciones Escolares	1	0,14%
- Colegio Unión Colombia (IED)	1	0,14%
- Dirección Local De Educación Tunjuelito	1	0,14%
- Colegio Guillermo Leon Valencia (IED)	1	0,14%
- Colegio Floridablanca (IED)	1	0,14%
- Colegio Nuevo Chile (IED)	1	0,14%
- Colegio El Rodeo (IED)	1	0,14%
- Colegio Francisco Antonio Zea De Usme (IED)	1	0,14%
- Colegio Morisco (IED)	1	0,14%
- Colegio Leonardo Posada Pedraza (IED)	1	0,14%
- Colegio Juan Lozano Y Lozano (IED)	1	0,14%
- Colegio Grancolombiano (IED)	1	0,14%
- Dirección De Servicios Administrativos	1	0,14%
- Colegio Juana Escobar (IED)	1	0,14%
- Colegio Instituto Técnico Industrial Francisco Jose De Caldas (IED)	1	0,14%
- Colegio Ismael Perdomo (IED)	1	0,14%
- Colegio Integrada La Candelaria (IED)	1	0,14%
- Colegio Nueva Zelandia (IED)	1	0,14%
- Colegio Prado Veraniego (IED)	1	0,14%
- Colegio San Rafael (IED)	1	0,14%
- Colegio Gerardo Paredes (IED)	1	0,14%
- Colegio Friedrich Naumann (IED)	1	0,14%
- Colegio Republica De Colombia (IED)	1	0,14%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

Dependencia	Cantidad	% Participación
- Colegio Ciudad De Villavicencio (IED)	1	0,14%
- Colegio El Jazmín (IED)	1	0,14%
- Colegio Alejandro Obregón (IED)	1	0,14%
- Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	1	0,14%
- Colegio Jose Martí (IED)	1	0,14%
- Colegio Nueva Constitución (IED)	1	0,14%
- Colegio La Amistad (IED)	1	0,14%
- Colegio Ciudadela Educativa De Bosa (IED)	1	0,14%
- Colegio Villas Del Progreso (IED)	1	0,14%
- Colegio Robert F. Kennedy (IED)	1	0,14%
- Colegio Aquileo Parra (IED)	1	0,14%
- Colegio Toberin (IED)	1	0,14%
- Colegio Cundinamarca (IED)	1	0,14%
- Colegio Rafael Uribe Uribe (IED)	1	0,14%
- Colegio Alfonso López Pumarejo (IED)	1	0,14%
- Colegio Veintiún Ángeles (IED)	1	0,14%
- Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	1	0,14%
- Colegio Isabel II (IED)	1	0,14%
- Oficina De Contratos	1	0,14%
- Colegio Manuel Cepeda Vargas (IED)	1	0,14%
- Colegio Eduardo Umaña Mendoza (IED)	1	0,14%
- Subsecretaría De Integración Interinstitucional	1	0,14%
- Colegio Jose Francisco Socarras (IED)	1	0,14%
- Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	1	0,14%
- Colegio Restrepo Millán (IED)	1	0,14%
- Colegio Manuelita Sáenz (IED)	1	0,14%
- Colegio Instituto Técnico Internacional (IED)	1	0,14%
- Colegio Gonzalo Arango (IED)	1	0,14%
- Colegio Nelson Mandela (IED)	1	0,14%
- Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	1	0,14%
- Colegio Alfonso López Michelsen (IED)	1	0,14%
- Colegio Alfonso Reyes Echandia (IED)	1	0,14%
- Colegio Nicolas Buenaventura (IED)	1	0,14%
- Colegio Nacional Nicolas Esguerra (IED)	1	0,14%
- Colegio Jorge Isaacs (IED)	1	0,14%
- Colegio San Carlos (IED)	1	0,14%
- Colegio Agustín Fernández (IED)	1	0,14%
- Colegio Guillermo Cano Isaza (IED)	1	0,14%
- Colegio Villa Rica (IED)	1	0,14%
- Colegio Los Alpes (IED)	1	0,14%
- Colegio Montebello (IED)	1	0,14%
- Colegio Ciudad De Bogotá (IED)	1	0,14%
- Colegio Hernando Duran Dussan (IED)	1	0,14%
- Colegio General Santander (IED)	1	0,14%
- Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	1	0,14%
- Colegio Usaquéen (IED)	1	0,14%
- Dirección De Educación Preescolar Y Básica	1	0,14%
- Colegio Republica De México (IED)	1	0,14%
Total general	717	100,00%

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

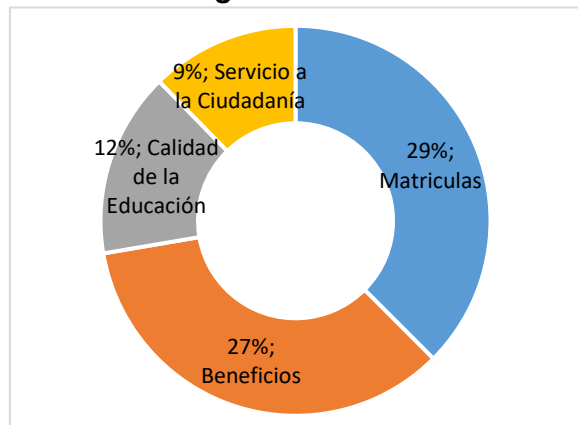
Código: OAP-IF-002 Versión: 2

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

El 46% de los requerimientos son atendidos por las principales 4 dependencias de la tabla, con un total de 328 solicitudes, las otras 120 áreas, registran un total de 389 requerimientos, es decir el 54%.

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.
RTF v SIGA

Teniendo en cuenta la categorización, resaltan 3 grandes grupos donde se concentran las principales solicitudes, como son en primer lugar con 210 requerimientos Matriculas, El 74,8% Solicitan cupo en colegio Distrital, concesión, o para niños con NEEE (0,14%), el 11,9% presentan inconvenientes para la formalización de matrículas por falta de atención a sus solicitudes, disponibilidad de cupos, o falta de documentos, 8,1% traslado de estudiantes por cambio de residencia, unificación de hermanos, y un 0,70%, sin razón específica, 4,08% actualización o retiro del sistema SIMAT

Le sigue con 195 solicitudes la categoría de Beneficios Estudiantiles, El 100%, de estas peticiones corresponde a el PAE (programa de alimentación escolar), donde el 56% corresponde a Agendamiento para redimir el bono, 15%

Información para la inscripción al programa de refrigerios, 14,5% Inconvenientes al redimir y o reclamar el bono, 11,9% Cambio de datos de acudiente de contacto o punto de redención.

Finalmente, se encuentra Calidad en la Educación, categoría representativa en los meses anteriores, donde 46,5%, inconformidad con la metodología utilizada para la orientación académica en las clases virtuales y mejor Acompañamiento escolar para las mismas, 14,4% solicitud de Equipo cómputo y Acceso a internet. Este mes solo llegaron solicitudes para IED distritales, ninguna del sector privado, Material de apoyo (guías y copias), 22,21% tanto en Distrital como Privado, pérdida de clase, inconformidad por Ausencia o cancelación de clases por parte del docente sin previo aviso 11,6% Exceso de trabajo académico instituciones en cuanto a guías de trabajo, 3,2%

Las demás categorías en todas aquellas que se encuentran por debajo del 10% reúne categorías como Servicio a la Ciudadanía 10%, Facturación Tarifas o Cobros 8%, Talento Humano 6%, Asuntos Disciplinarios 2%, Certificados Políticas Programas o Lineamientos, Gestión Financiera, Traslados, Legalización del Servicio Educativo, Recursos Físicos, 1% c/u, Defensor del Ciudadano, Dotaciones Escolares, Asuntos Administrativos, 1%.

3.1.4. Sugerencias y Felicidades recibidas en el grupo de PQRSDF

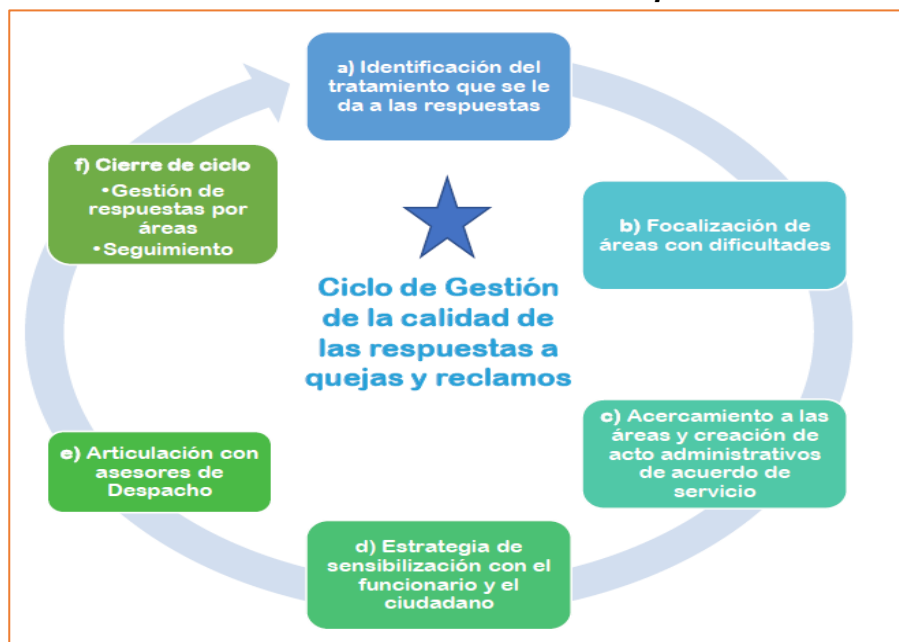
En los registros radicados en los sistemas de correspondencia en esta categoría, En el mes de marzo se recibieron 3 Sugerencias de la Comunidad Educativa, 1, corresponde a sugerencias para cursos a docentes, 2 administración del colegio distrital morisco y 3 invitación a escuchar el Pod Cast “ojitos lectores” IED Juan Manuel Gonzales.

En cuanto a felicitaciones, En el mes de marzo se recibieron 2 felicitaciones En Categorías como Calidad de la Educación y Servicio a la Ciudadanía, 1. por la atención recibida por el chat del asesor Jair Andres Beltrán rubio y 2, a William de ventanilla de entregas, por su amabilidad y buen trato

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 marzo, se realizó la evaluación de calidad, en una muestra aleatoria del total de las respuestas dadas, obteniendo que, de 1.411 requerimientos evaluados, el 20% 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 marzo total General

Evaluados		Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
1.411	0	1.326	85	1.309	102	1.177	234	1.331	80
		94%	6%	93%	7%	83%	17%	94%	6%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 1.411 respuestas, el 20% 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 673 respuestas, en donde el 19% No cumple con alguno de los criterios, es decir, 126 respuestas y el 8% si cumplen, y a Nivel Institucional se evaluaron 738 respuestas, de las cuales el 21% no cumple con algún criterio de calidad es decir 154 respuestas y 584 respuestas si esta correctas con los criterios de calidad es decir el 79%

Tabla 5. Detalle de evaluación principales Oficina

Dependencia	Respuestas Evaluadas	No cumplen	% incumplimiento
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	19	19	100,00%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	15	14	93,33%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	12	9	75,00%
6007 - 04 Colegio Brasilia - Bosa (IED)	11	11	100,00%

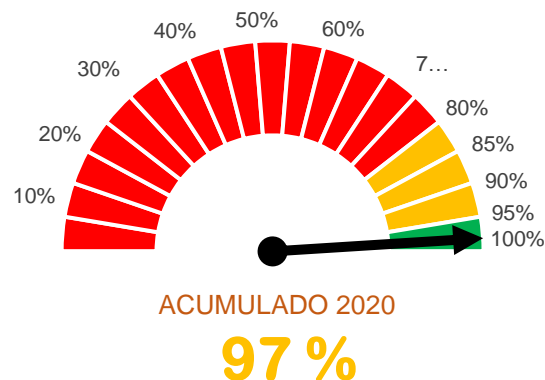
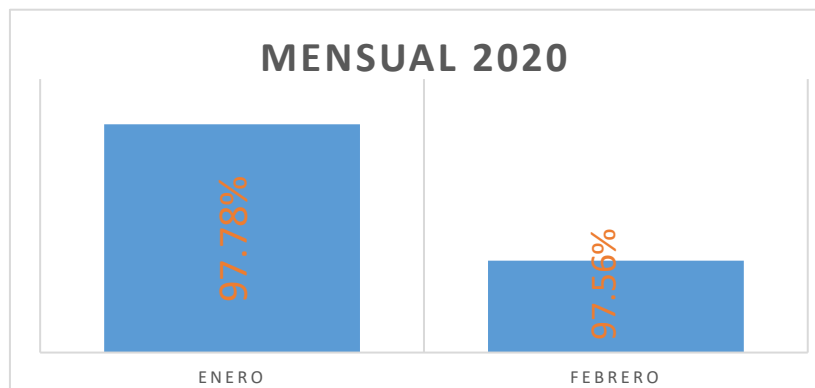
Dependencia	Respuestas Evaluadas	No cumplen	% incumplimiento
6015 - 04 Colegio Guillermo León Valencia (IED)	8	8	100,00%
6008 - 02 Colegio Alquería de La Fragua (IED)	7	7	100,00%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	19	19	100,00%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano Análisis Evaluación de Calidad

5. NIVEL DE OPORTUNIDAD

Para el Nivel de Oportunidad de la Secretaría 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 marzo, 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/marzo/2020

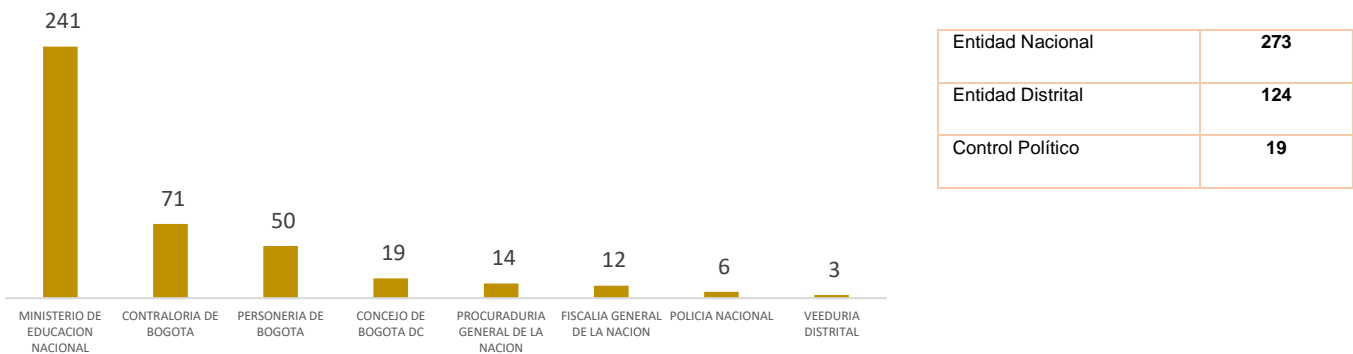
Debido a la implementación del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, donde se procedió a ampliar los tiempos de respuesta de acuerdo con su Artículo 5. "Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia 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.

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 416 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 las entidades regulatorias que se tiene en cuenta como son: veeduría, personería, Contraloría, procuraduría, fiscalía, concejo, policía nacional y Ministerio d Educación, este último por ser directamente relacionado con la entidad.

Grafica 7. Requerimientos Recibidos de los Entes de Control



Entidad Nacional	273
Entidad Distrital	124
Control Político	19

La distribución de la mayoría de los requerimientos se presenta en 3 dependencias con 166 requerimientos representando el 35%, Oficina De Control Interno 17.8%, Dirección De Cobertura 11.8%, Dirección de Bienestar Estudiantil 10.3%.

Como acción de mejora para evitar la búsqueda manual se implementó el botón de selección de ente de control el cual al momento de registrar el radicado, se puede clasificar la petición directamente y no se tendrá que hacer búsquedas manuales.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

INFORME DE GESTIÓN

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:

Acciones de Mejora

- ❖ La oficina de Bienestar Estudiantil y Cobertura, deben adelantar acciones de mejora en la respuesta dentro de los tiempos establecidos
- ❖ Se sugiere programar campaña de Gestión de Correspondencia y calidad, para reforzar los tiempos de Ley para la gestión y trámite de correspondencia.
- ❖ Los encargados de correspondencia deben realizar la asignación del trámite correspondiente a las entradas asignadas.
- ❖ Es recomendable siempre el uso de un Lenguaje Claro para el Ciudadano, que no involucre lenguaje técnico
- ❖ Aunque se cuenta con el doble del tiempo para dar las respuestas, el aumento de los fuera de respuesta es significativo
- ❖ se sugiere dar trámite en los tiempos normales, para contribuir con el cumplimiento de la meta del Nivel de oportunidad.

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 marzo 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 marzo 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