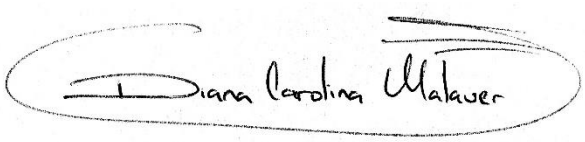
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN PQRS
NOVIEMBRE 2022

Elaboró:



DIANA CAROLINA MALAVER
Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano

Aprobó:

MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ
Firmado digitalmente por MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ
Fecha: 2022.12.19 15:25:14 -05'00'

MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ
Jefe de la oficina de Servicio al ciudadano

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 4
GLOSARIO 5
1. Canales de atención de la Entidad 6
2. ¿Qué pudo impactar la gestión de PQRSDF en el período? 7
3. Análisis General de los Canales de Atención 10
4. Comportamiento Canales de Atención 10
5. Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano 11
6. Análisis de las solicitudes radicadas 12
Tabla 1. Radicaciones clasificadas por Grupo tipo de requerimiento 12
6.1.1 Grupo Solicitudes y trámites 13
6.1.2 Grupo PQRSDF 14
Tabla 2. Top 10 Oficinas con mayor participación en requerimientos, demás oficinas e Instituciones Educativas 14
6.1.3 Requerimientos legales 15
Tabla 3. Top 10 tipo de requerimiento de mayor demanda 15
Tabla 4. Denuncias por actos de corrupción 16
6.1.4 Entes de control 16
Tabla 5. Participación según el nivel 16
6.1.5 Sugerencias y/o felicitaciones 17
6.1.6 Acceso a la información 17
6.1.7 Calidad en la respuesta 17
Tabla 6. Dependencias con mayor incumplimiento 19
Tabla 7. Nivel de Oportunidad por área NVC 20
Tabla 8. Percepción Calidad en la respuesta 23
Tabla 9.Trazabilidad 24
Tabla 10. Criterios de calidad 24
7. Logros y acciones de mejora equipo Plan Padrino 25
Tabla No 1. Seguimiento al progreso de los casos asignados. 25

Tabla No 2. Principales Dependencias 25
Tabla No 3. Tipología Plan Padrino 25
Tabla No 4. Notificaciones - Plan Padrino 26
Tabla No 5. Comparación de ingresos de casos al correo 26
Tabla No 6. Registro Y Actividad 28
Tabla No 7. Cronograma de Visitas 28
Tabla No 8. Actividades en Territorio 30
Tabla No 9. Capacitaciones desarrolladas 32
8. Seguimiento Acciones de Mejora Próximo Informe 37

INTRODUCCIÓN

El siguiente informe ha sido elaborado por la Oficina de Servicio al Ciudadano con el propósito de presentar el consolidado de los requerimientos Ciudadanos recibidos en la Entidad durante el mes de octubre de 2022, por medio de los diferentes canales de contacto dispuestos para la ciudadanía (correo, presencial, chat y telefónico), radicadas en el Sistema Integrado de Gestión Documental, en adelante SIGA y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha en adelante BTE.

Lo anterior, con el fin de presentar una herramienta que permita coadyuvar en el objetivo de conocer las necesidades ciudadanas, mejorar la calidad de la experiencia del servicio, aumentar los estándares de calidad y soportar la toma de decisiones por parte de las directivas de la entidad.

GLOSARIO

A continuación, encontrará términos que se encuentran presentes en este informe:

- Atenciones: Cantidad de solicitudes de servicio que ingresaron a los canales de atención, incluye línea 195, procesos de PAE, matriculas o demás procesos que ingresan a los canales de atención de la entidad.
- Evaluación de Calidad en la respuesta: Evaluación realizada a una muestra del total de las respuestas dadas en los sistemas de Gestión de Correspondencia, verificando que cumplan con los criterios de calidad establecidos (coherencia, claridad, calidez, oportunidad, manejo del sistema)

    - Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
    - Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
    - Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
    - Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.
    - Manejo del Aplicativo y utilización de sistema SDQS: Hace relación a la utilización del aplicativo en cada una de las actividades que se deben realizar (radicación, clasificación, asignación, traslado por competencia, resumen u observaciones de la respuesta en el aplicativo y adjuntos en PDF).

- Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.
- Entes de control: Análisis realizado a las peticiones que ingresan a los sistemas de gestión de correspondencia, acerca de las peticiones que envían los entes de control, tales como: Veeduría, Contraloría, Policía, Defensoría, Procuraduría, Concejo de Bogotá, entre otros.
- Felicitación: Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.
- Nivel de oportunidad: Indicador del porcentaje de cumplimiento en las respuestas generadas a los requerimientos interpuestos por la ciudadanía en la Secretaría de Educación Distrital, durante el mes de su vencimiento. La fórmula de este indicador es:

$$\frac{\text{Número de radicados con respuesta oportuna de cada dependencia}}{\text{Número de radicados totales que se vencen en el mes de evaluación}} * 100$$

- Nivel de servicio: Número de atenciones efectivas sobre el número total de atenciones de los canales de la OSC. (sin incluir la línea 195, procesos de PAE y Matrículas)
- Percepción de la calidad en la respuesta: Mide la satisfacción de la ciudadanía respecto a la respuesta recibida por la Entidad.

- Petición: Solicitud por parte de usuario interno o externo generado de forma escrita o verbal donde se generan solicitudes a la entidad por motivos de interés general o particular.
- PQRSDF: Grupo ubicado dentro del informe en el cual se incluyen las peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones ingresadas a la entidad.
- Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- Reclamo: Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- Requerimiento: Es la solicitud o petición que se expresa de manera verbal o escrita dirigida a la entidad y/o servidor público, con el propósito de satisfacer una necesidad ante un tema puntual y concreto.
- Requerimientos legales: Grupo de análisis creado con el fin de revisar aquellos requerimientos de origen legal como tutelas, recursos de reposición.
- Solicitud de Acceso a la información: Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.
- Satisfacción: Porcentaje de ciudadanos que se encuentran satisfechos con la prestación del servicio en los canales de atención.
- Solicitud: Requerimiento de la ciudadanía.
- Solicitudes y trámites: Grupo conformado por los trámites generales, y solicitudes de la ciudadanía.
- Sugerencia: Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

1. Canales de atención de la Entidad

La Secretaría de Educación brinda a la ciudadanía diferentes canales de comunicación para poder interponer sus requerimientos tales como:

Telefónico:

Todas las atenciones que ingresan por medio de la línea 195 (Alcaldía Mayor de Bogotá) atención 24 horas y 3241000 (Operada por el centro de contacto de la entidad), son atendidas por los funcionarios de la entidad a la que pertenecen y registradas en el sistema de gestión de correspondencia y si es aplicable (SIGA o Bogotá Te Escucha) en el horario de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 06:00 p.m.

Virtual:

- El buzón oficial para la recepción de solicitudes y comunicaciones oficiales en la Ventanilla de radicación virtual es http://fut.redp.edu.co/FUT-web/
- Para las entidades que requieran enviar comunicaciones de naturaleza judicial podrán hacerlo en el buzón notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co

- Para las solicitudes de entidades estatales del orden nacional, territorial y/o distritales podrán hacerlo a través del correo electrónico buzonentidades@educacionbogota.gov.co
- Para solicitar trámites administrativos, los estudiantes, padres de familia, docentes, servidores y contratistas de la SED, deberán radicar sus requerimientos, con los respectivos soportes, en la Ventanilla de radicación virtual http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/
- Para radicación de denuncias de corrupción, quejas, reclamos, felicitaciones o solicitudes de información pública en el sistema "Bogotá te Escucha" https://bogota.gov.co/sdqs/
- Para información general y orientación a la ciudadanía puede escribir al correo electrónico contactenos@educacionbogota.edu.co

Nota: El horario para la recepción virtual de comunicaciones oficiales es de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 5:00 p.m. a partir de las 05:00 pm, el requerimiento se gestionará con fecha del siguiente día hábil.

Presencial:

- La recepción presencial de las comunicaciones se realizará en los puntos de radicación de correspondencia Nivel Central y en Direcciones Locales de Educación para la ciudadanía se lleva a cabo mediante agendamiento previo a través del siguiente enlace: Agendamiento Web V2.1.2.0 (educacionbogota.gov.co), en el horario de 07:00 am a 04:00 pm de lunes a viernes.
- La atención en los Supercades (Suba, Américas, Manitas y Bosa) se realizará acorde a los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
- Participación en los Centros Intégrate en los puntos de Engativá y CAD, para información general. En el horario de 08:00 am a 05:00 pm de lunes a viernes.
- Participación en la Personería de Bogotá ubicada en la calle 16 No 9-15 (CAC), los martes y jueves de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., con entrega de turnos hasta las 2:00 p.m.

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 horario de 08:00 am a 05:00 pm.

2. ¿Qué pudo impactar la gestión de PQRSDF en el período?

Durante noviembre del 2022 se presentaron las siguientes novedades:

- Para el período de noviembre en los Centros de encuentro para la población Victima del Conflicto Armado, en el marco del convenio de Asociación con la Corporación Opción Legal. No se reportaron datos de gestión ya que se realizó presencia en estos puntos hasta el 31 de octubre.

- De acuerdo con la caracterización realizada para el mes de noviembre la cual fue aplicada a 14.654 ciudadanos, se puede indicar que los usuarios a quienes se les prestó atención en los canales de atención pertenecen 91.24% a mujeres, los rangos de edad predominantes son entre 19 y 35 años, y el 1,23 % indicó tener una discapacidad física.

- En la gestión de atención accesible para el mes de noviembre se registraron 435 a de las cuales

se tuvo contacto efectivo a 85 de los ciudadanos registrando que el 33% de presentan una discapacidad física; por otro lado, el trámite con más consultas fue el de cupos escolares con 40.00%.

- Se desarrolla seguimiento y monitoreos a la gestión realizada en el trámite de Legalización de Documentos para el Exterior, a la fecha no se ha evidenciado ningún riesgo de corrupción.

- Durante el mes de noviembre se cumplieron los objetivos establecidos con las jornadas de socialización, sensibilización y promoción de los trámites y servicios que presta la entidad cumplimiento al 100% con las actividades planeadas y ejecutadas.

- Este mes una vez revisado los datos en el proceso de gestión de correspondencia de salida física, se visualiza un 82% de efectividad en la entrega.

- Se desarrollaron mesas de trabajo entre el equipo plan padrino, correspondencia y las áreas con el fin de garantizar la efectividad en la entrega exitosa de las salidas, de igual forma se dio soporte técnico explicando el proceso para realizar cargue masivo de los digitales al sistema de correspondencia.

- Se realizó el envío de 12.304 comunicaciones con plena validez probatoria que da cuenta de la fecha y hora en la que el correo electrónico fue enviado y abierto por el destinatario presentando un 6% de disminución frente al mes anterior. Desde el 1° de noviembre del presente año se inició la publicación en el sistema SIGA, del certificado emitido por la empresa CAMERFIRMAS SAS. Como soporte de prueba de envío de las gestiones realizadas, ofreciendo a las dependencias de la SED una prueba de envío con estampa cronológica y plena validez jurídica.

- La Oficina de Servicio al Ciudadano con la finalidad de dar cumplimiento a la Ley 1437 del 201, la Resolución 1140 del 2016 de la Entidad y el Manual de gestión de peticiones ciudadanas de la Entidad, expidió las resoluciones 2666 del 11 noviembre 2022 y 2830 del 28 de noviembre 2022, en la cual “declara el desistimiento tácito, el cierre y archivo de 14 solicitudes externas e incompletas radicadas en SIGA y Bogotá Te escucha”. Es preciso indicar que se procedió a realizar notificación de acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- Se continuó con la implementación del envió de encuesta de satisfacción de los canales Presencial, Correo electrónico y el trámite de legalización de documentos al exterior y registro diploma, mediante formularios creados por la oficina de servicio al ciudadano y Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la plataforma LimeSurvey. Adicional, se creó formulario para él envió de encuestas del canal telefónico.

- Durante noviembre en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron cupo escolar con un 55.94% presenta un aumento del 66.34% respecto al mes anterior. Adicional se puede resaltar 28.84% solicitaba “Asignación de cupo escolar” y “Traslado de estudiantes antiguos” 25.59%. Por otro lado, Movilidad Escolar con 13.37% (inferior al mes de octubre) focalizado en “subsidio de trasporte”, en el trámite de información y radicación de prestaciones sociales se reportó 9.13% incrementando en un 4.89%, teniendo cesantías la mayor participación con un 6.31%, y Trámites Docentes Provisionales reporta un 5.45%, teniendo impacto las consultas de escalafón docente y vacantes provisionales.

- El servicio de chat se encontró en funcionamiento del 1 al 15 , es preciso indicar que este venía

presentando inconsistencias ya que los Bots no se actualizaban lo que no permitía que la información fuera visible por el ciudadano, generando un ciclo de consulta en el Bots impidiendo que el ciudadano tuviera una interacción directa con el agente incrementando el tiempo de espera; debido a esto el 16 de noviembre, se realizaron mesas de trabajo con la OTIC y se decidió el cierre del sistema hasta su solución inicialmente planeada para el 18 de noviembre, superada la fecha, se remitió oficio a la OTIC, y el 24 de noviembre se reestableció en una versión estándar con las siguientes funcionalidades: solicitar datos personales y remitir al agente humano, actualmente continuamos con esta versión.

Frente a lo anterior, la oficina de servicio al ciudadano generó pieza comunicativa divulgada por las redes sociales Twitter, Instagram y Facebook, en la cual informaba que el aplicativo de Chat se encontraba en mantenimiento, adicional se invitó a la ciudadanía a realizar sus solicitudes y trámites a través de formulario único de trámites.

- Se presento personal disponible el 16 de noviembre hasta el 24 apoyaron los canales telefónico y virtual.

- Se fortaleció la articulación Secretaría de Educación y la línea 195, desarrollando jornadas de capacitación en los temas de docentes.

- Se generó modificación a la plantilla de respuesta en el canal virtual chat las cuales utilizaron a partir del 4 noviembre.

- En el canal telefónico no se cumplieron los indicadores en el nivel servicio, nivel de atención y TMO, particularmente por el aumento en la demanda en los días 2 reportado consultas por la falla en el aplicativo de traslados docentes, los días 11 y 15 de noviembre debido a las consultas por la no disponibilidad en la plataforma de matrículas.

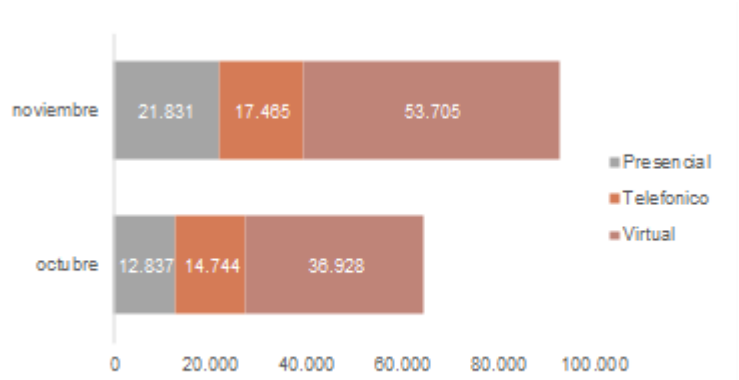
- Los datos de caracterización tuvieron un aumento debido a la captura de información a través del Digiturno.

- Se reportó la alerta de riesgo para la Gestión de solicitudes y posible fraude de trámite de cesantías con las dependencias Oficina Asesora de Planeación – OAP según metodología vigente de riesgo, Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Oficina de Control Interno, Dirección de Servicios Administrativos – Gestión Documental, Oficina Asesora de Jurídica con el fin de generar las acciones pertinentes para la mitigación del riesgo.

3. Análisis General de los Canales de Atención

Para el mes de noviembre, se muestran las variaciones en comparación con el mes de octubre 2022:

- Canal Presencial aumento un 70.06%
- Canal Telefónico aumento un 18.45%
- Canal Virtual aumento 45.43% es preciso indicar que se realizó proceso de formalización en inscripción de beneficios de permanencia escolar para estudiantes antiguos de manera virtual a partir del 12 octubre hasta el 30 noviembre 2022, y desde el 11 de noviembre hasta el 11 de diciembre del 2022 se habilito la opción de traslado entre colegios oficiales para estudiantes antiguos.



Gráfica 1 Comportamiento Canales de atención 2022. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

A través de sus canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito durante noviembre presento una disminución en el total de atenciones, al presentarse un decrecimiento de 9.49% respecto al mismo periodo en el año 2021. El canal presencial reporto una disminución del 3.67%, así mismo el canal telefónico en 44.27% y virtual aumento 10.17% con respecto a octubre 2021.

4. Comportamiento Canales de Atención

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

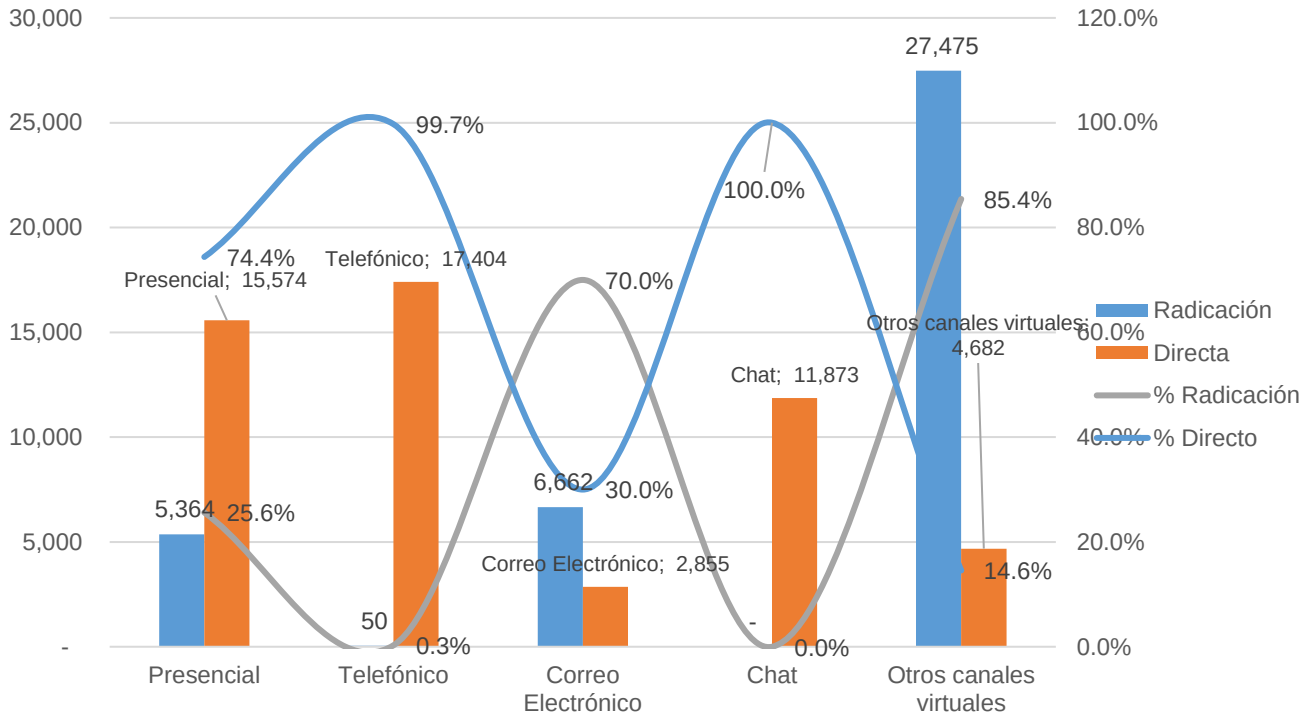


Gráfico 2. Comportamiento de PQRS respecto a canales de atención

.

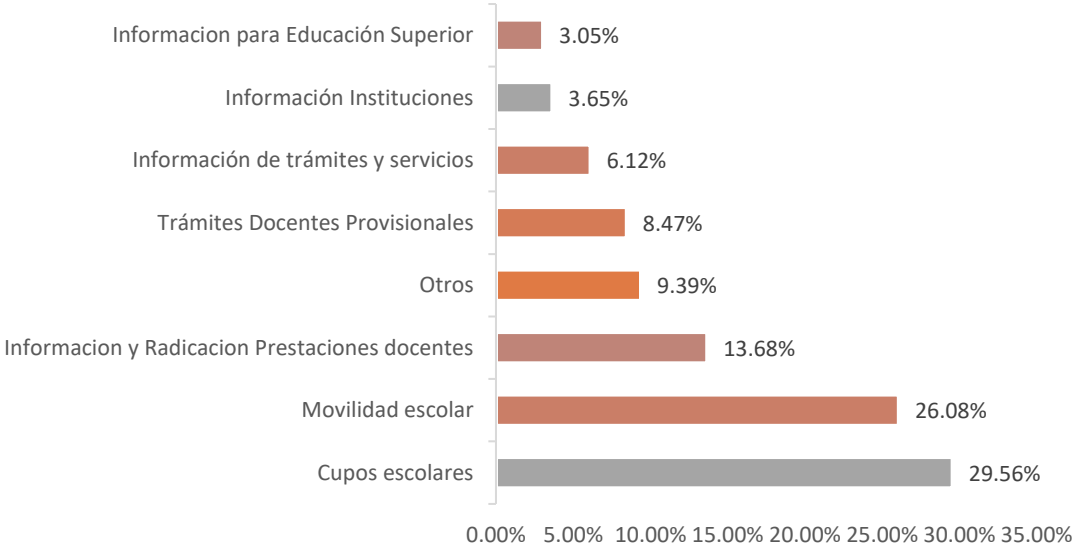
Como se mencionó anteriormente, el nivel de servicio la oficina de servicio al ciudadano tuvo un 95% de efectividad en la solución de requerimientos ingresados por la ciudadanía en los canales de atención; el canal telefónico reportó el nivel de servicio más bajo con el 83,8%, encontrándose en una cifra excelente dentro del estándar del indicador.

Es importante mencionar que de manera general el 57.0% de las solicitudes son resueltas en primer contacto y el restante son radicadas.

5. Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Durante noviembre en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron cupo escolar con un 55.94% presenta un aumento del 66.34% respecto al mes anterior. Adicional se puede resaltar 28.84% solicitaba “Asignación de cupo escolar” y “Traslado de estudiantes antiguos” 25.59%; debido a que se realizó proceso de formalización en inscripción de beneficios de permanencia escolar para estudiantes antiguos de manera virtual a partir del 12 octubre hasta el 30 noviembre 2022, y desde el 11 de noviembre hasta el 11 de diciembre del 2022 se habilito la opción de traslado entre colegios oficiales para estudiantes antiguos.

Por otro lado, Movilidad Escolar con 13.37% (inferior al mes de octubre) focalizado en “subsidio de trasporte” , en el trámite de información y radicación de prestaciones sociales se reportó 9.13% incrementando en un 4.89%, teniendo cesantías la mayor participación con un 6.31%, es preciso señalar que el trámite de cesantías para docentes y directivos docentes debe ser realizado por Humano en Línea



Gráfica 3. Tipificación canales de atención. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

a partir del 15 de septiembre fundamentado en el Decreto 942 del 01 de junio de 2022 y las directrices establecidas por el Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria La Previsora S.A. Ahora bien, Trámites Docentes Provisionales reporta un 5.45%, teniendo impacto las consultas de escalafón docente y vacantes provisionales.

6. Análisis de las solicitudes radicadas

De los sistemas de radicación que ofrece la Secretaría de Educación, al servicio de la ciudadanía, “Bogotá Te Escucha” y “SIGA”, a partir de los datos consolidados de acuerdo con las tipologías de clasificación, la Secretaría de Educación en el presente mes se obtuvo el siguiente resultado de las peticiones radicadas en este sistema.

Tabla 1. Radicaciones clasificadas por Grupo tipo de requerimiento

Tipo de Trámite	Bogotá te Escucha	SIGA	Total
PQRSDF	496	60	556
Requerimientos Legales		645	645
Solicitud de Acceso a la Información	18		18
Solicitudes y Tramites	401	33.505	33.906
*Trámite		4.427	4.427
Total	915	38.637	39.552

*Estos trámites hacen parte del ítem de solicitudes y trámites, pero están directamente asociados a un trámite de la entidad

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

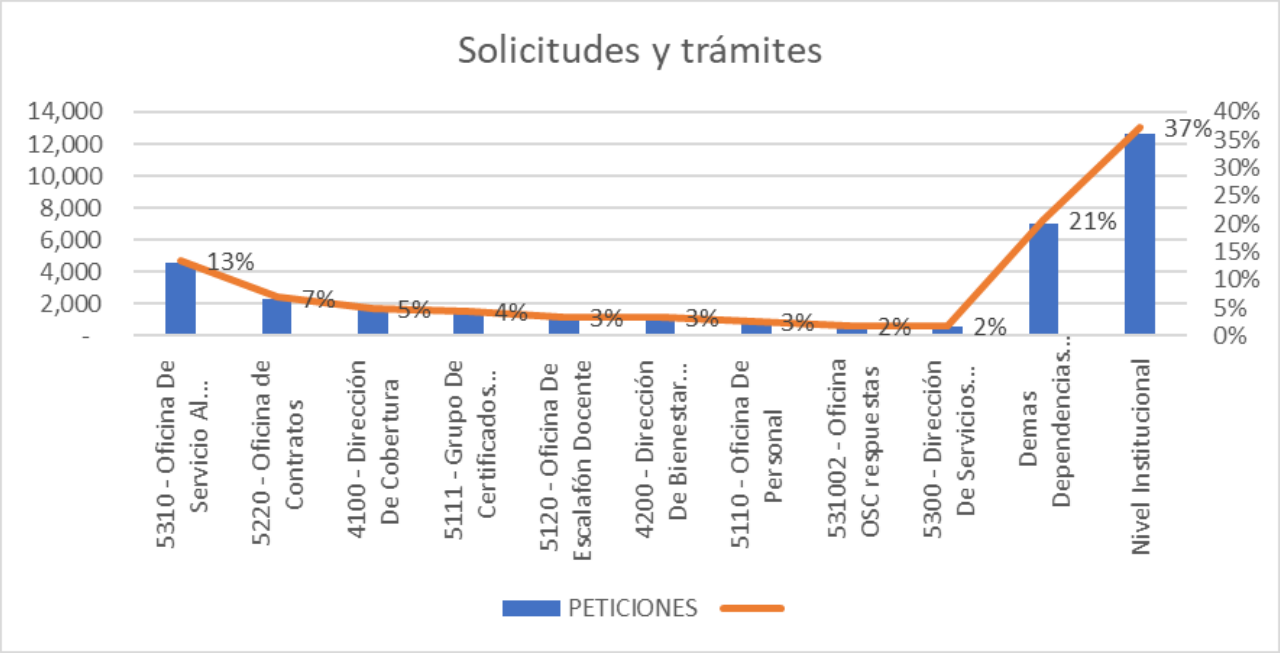
Como otra medida de mejoramiento para la unificación en la información y facilidad en la clasificación de los requerimientos ingresados en SIGA, se procedió agrupar las solicitudes, de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolo de acuerdo con los cuatro 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, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), Solicitud de Acceso a la Información y un aparte especial para identificar los derechos de petición correspondientes a trámites

Del total de los registros, el 55% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central, el 12% por las Direcciones Locales y el 32% fueron atendidos por el Nivel Institucional; del total el 86% se realiza a través de canales virtuales y el 1% de manera presencial.

6.1 Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas:

6.1.1 Grupo Solicitudes y trámites

El 85.73% de las solicitudes se clasifican en el grupo número 1. Solicitudes y Tramites: en el cual están todos los Derechos de Petición (consulta, general, particular, información) FUT, Informativo, Invitaciones. Los requerimientos que ingresan en el grupo al momento de radicarlos se asignan a las diferentes oficinas de acuerdo con su competencia, el 42% de las solicitudes son atendidas por nueve dependencias con un total de 14.322 requerimientos, seguido de un 37% por el nivel institucional (IED) representados en 12.601 requerimientos y el restante un 21% por las demás dependencias de menor participación que integra 6.983 requerimientos.



Gráfica 4 - Top 10 Oficinas con mayor cantidad de solicitudes y trámites. Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA.

Dentro del total de los trámites y solicitudes atendidas en las 9 dependencias del nivel central con mayor volumen de gestión se destaca lo siguiente: La Oficina de Servicio al Ciudadano en el trámite de legalización de documentos con destino al exterior con un 92%, seguido de prestaciones sociales docentes con el 3% y tramite general con el 3%, consolidando el 98% de esta dependencia.

En la Oficina de Contratos el trámite de Certificaciones de Contratos representa el 97% de las solicitudes y el 3% con servicio general.

Así mismo la Dirección de Cobertura en sus requerimientos generales integra un 90% con el trámite general.

Por parte de las demás áreas y las IED, a parte de las 9 principales mencionadas anteriormente dieron su aporte con el restante 58% de las solicitudes y trámites gestionados por la entidad en el mes de noviembre.

6.1.2 Grupo PQRSDF

De total de los recibidos en esta categoría el 65% fueron atendidos virtualmente por el canal WEB, E-mail y Redes Sociales, el 18% fueron solucionados en Presencial, seguido del 13% en buzón y por último el 5% representando al canal telefónico y escrito.

Los 556 requerimientos, son radicados a través de las diferentes plataformas y asignadas a las dependencias para su gestión y tramite:

6.1.2.1 Oficinas con mayor participación

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

ÁREA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
4100 - Dirección De Cobertura	68	12%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	49	9%
1800 - Oficina para la convivencia escolar	41	7%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	36	6%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	34	6%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	24	4%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	20	4%
5110 - Oficina De Personal	15	3%
5130 - Oficina De Nómina	15	3%

ÁREA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	13	2%
Otras dependencias	241	43%
TOTAL	**556**	**100%**

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

6.1.2.2 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?

De la totalidad de los requerimientos recibidos por los ciudadanos en el mes de noviembre, el 10% de los requerimientos fueron por temas de calidad de la educación, el 7% de asuntos disciplinarios, el 6% corresponde al trámite de matrículas relacionados con traslados y/o asignación cupo escolar y para concluir el 78% restante se distribuye en temas como convivencia escolar, entorno escolar, servicio a la ciudadanía y matriculas entre otros.

6.1.3 Requerimientos legales

Tabla 3. Top 10 tipo de requerimiento de mayor demanda

Grupo	Cantidades	PARTICIPACIÓN
Tutela	406	63%
Expediente	166	26%
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	48	7%
Conciliación	8	1%
Recurso de Reposición	8	1%
Cumplimiento de Fallo	4	1%
Citación	4	1%
Demandas	1	0%
TOTAL	**645**	**100%**

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

Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 63% corresponde a tutelas el 26% a expedientes y el 7% a Nulidad y Restablecimiento del Derecho, el restante 4% sobre conciliación, recurso de reposición, cumplimiento de fallo, citación y demanda.

6.1.3.1 Presuntas denuncias sobre actos de corrupción:

Durante el presente mes se recibieron 54 presuntas denuncias sobre actos de corrupción, las cuales fueron recibidas, atendidas y radicadas a las áreas competentes para su gestión y respuesta definitiva de cara al ciudadano.

Tabla 4. Denuncias por actos de corrupción

DEPENDENCIA	SOLICITUDES
5130 - Oficina De Nómina	7
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	6
1400 - Oficina De Control Disciplinario	5
5110 - Oficina De Personal	4
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	4
Otras Dependencias	28
TOTAL	**54**

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

6.1.4 Entes de control

Para tener una información más precisa de los requerimientos que se generan para los entes de control, se realiza una búsqueda manual de estos requerimientos, teniendo en cuenta el tipo de peticionario, documento, y asunto, producto de este ejercicio se obtiene la información descrita a continuación.

En total se encontraron 711 recibidos en la SED por los diferentes entes de control, para fines informativos estos requerimientos se clasifican en tres grandes grupos Entidad Nacional, Entidad Distrital y Control político, relacionado así los entes de control de la siguiente manera, cabe aclarar que las entidades regulatorias que se tiene en cuenta son: Defensoría, Veeduría, Personería, Contraloría, Procuraduría, Fiscalía, Concejo, Policía nacional y Ministerio de Educación; este último por ser directamente relacionado con la entidad.

Tabla 5. Participación según el nivel

NACIONAL	489
DISTRITAL	222
TOTAL	**711**

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

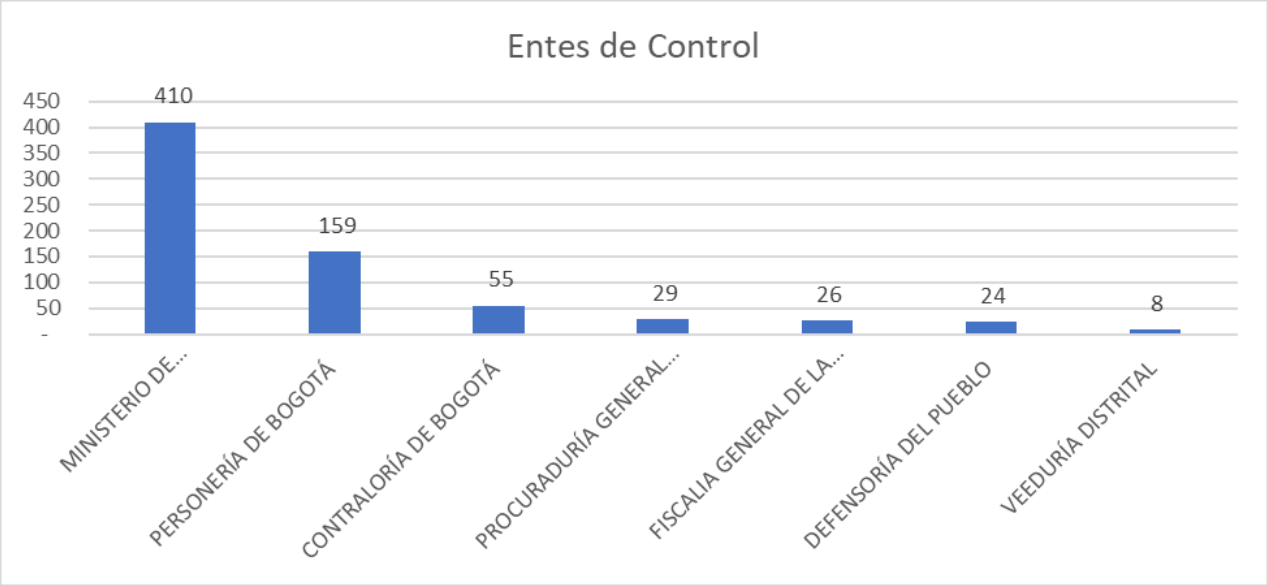


Gráfico 5. Participación Entes de Control. Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

De las solicitudes recibidas por los diferentes entes de control el 58% de ellas vienen del Ministerio de Educación Nacional, el 22% de la personería de Bogotá y el 8% de la Contraloría de Bogotá, el restante 12% entre otras de menor participación.

6.1.5 Sugerencias y/o felicitaciones

Las sugerencias de la ciudadanía en noviembre fueron 5 y ellas hicieron referencia a abandono de infraestructura en colegio, movilidad escolar y programa de bilingüismo.

Las felicitaciones este mes fueron 3 para Beyanith Sánchez, Jesús Gil y el Colegio San Carlos

6.1.6 Acceso a la información

Respecto acceso a la información durante el presente mes ingresaron 18 solicitudes de las cuales se destacan 7 que fueron dirigidas a la Dirección de Cobertura y con 2 solicitudes cada una la Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que suman una participación del 61% de las solicitudes allegadas por este ítem.

6.1.7 Calidad en la respuesta

Buscando el fortalecimiento y mejora en la calidad de las respuestas emitidas por la entidad, se han generado diversas herramientas dirigidas a elevar la efectividad 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 emitidas 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.

Gráfico 5. Participación Entes de Control. Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

Es así como, para este mes, se realizó la evaluación de calidad de la respuesta, en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas, obteniendo que, de 4.955 requerimientos evaluados, el 14% no cumple con alguno de los criterios de calidad, los cuales se describen a continuación:

- COHERENCIA: Relación entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento ciudadano.
- CLARIDAD: La respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.
- CALIDEZ: Referido a el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano con la respuesta.
- OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
- MANEJO DEL APLICATIVO: Utilización de sistema de gestión de correspondencia establecidos por la entidad correctamente, en cada una de las actividades que se deben realizar (radicación, asignación, resumen u observaciones y adjuntos)

A continuación, presentamos los resultados de la evaluación de la entidad, detallando cada criterio y su porcentaje de cumplimiento o no cumplimiento, adicional se muestran los datos desagregados por Nivel Central y Local y por Nivel Institucional.

Tabla 6. Resultados de la Evaluación del mes

Evaluados	Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo Aplicativo		TOTAL	
	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
4955	4649	306	4651	304	4617	338	4455	500	4557	398	4255	700
	94%	6%	94%	6%	93%	7%	90%	10%	92%	8%	86%	14%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad, - Fecha de Corte: 30/noviembre/2022

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 4955 respuestas, el 14% (700) respuestas, no cumple con alguno de los criterios de calidad en términos de (Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo del aplicativo).

Tabla 6. Dependencias con mayor incumplimiento

DEPENDENCIA EVALUADA	UNIVERSO	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	TOTAL CUMPLEN	% NO CUMPLE	% CUMPLE
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	10	1	1	0	100%	0%
6005 - 01 Colegio Almirante Padilla (IED)	17	2	2	0	100%	0%
6005 - 25 Colegio Nueva Esperanza (IED)	1	1	1	0	100%	0%
6005 - 41 Colegio San Cayetano (IED)	2	1	1	0	100%	0%
6006 - 11 Colegio San Carlos (IED)	2	1	1	0	100%	0%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad, - Fecha de Corte: 30/noviembre/2022

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que, de las dependencias e Instituciones evaluadas, la Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento, los colegios Almirante Padilla (IED), Nueva Esperanza (IED), San Cayetano (IED) San Carlos, entre otras dependencias, 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 se adjunta la respuesta (archivo PDF) en el aplicativo de cara a la respuesta para el ciudadano.

Como recomendaciones principales se tiene la sensibilización que programe el grupo plan padrino de la OSC para tal fin.

6.2 Nivel de oportunidad

En 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, Este indicador se calcula teniendo en cuenta el total de las peticiones resueltas en los términos de Ley que dicta el Código contencioso Administrativo (Ley 1755 Art 14), sobre el total de los requerimientos que se debían dar respuesta en el mes de evaluado, adoptando la metodología aplicada por la Alcaldía Mayor de Bogotá, en las siguiente tablas podemos ver los resultados alcanzados durante el mes de noviembre.

Tabla 7. Nivel de Oportunidad por área NVC

	Nombre Del Área	*Total De Requerimientos Para Dar Respuestas En El Mes	Total Respuestas Dadas Fuera De Términos	Total Respuestas Oportunas	Nivel De Oportunidad De Respuesta
Despacho	1000 - Despacho	119	3	116	97%
	1100 - Oficina Asesora De Planeación	37	3	34	92%
	1200 - Oficina De Control Interno	49	5	44	90%
	1300 - Oficina Asesora De Jurídica	805	106	699	87%
	1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	618	18	600	97%
	1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	25		25	100%
	1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	6	1	5	83%
	1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	64	4	60	94%
	1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	134	24	110	82%
Subsecretaria De Integración Interinstitucional	2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	3	1	2	67%
	2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	14	1	13	93%
	2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	115	2	113	98%
	2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	82	18	64	78%
	2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	101	6	95	94%
	2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	56		56	100%
	2205 - Dirección Local De Educación Usme	88		88	100%
	2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	40		40	100%
	2207 - Dirección Local De Educación Bosa	264	5	259	98%
	2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	288	77	211	73%
	2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	134		134	100%
	2210 - Dirección Local De Educación Engativá	194	42	152	78%
	2211 - Dirección Local De Educación Suba	346	19	327	95%
	2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	112	4	108	96%
	2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	149	2	147	99%
	2214 - Dirección Local De Educación Mártires	41		41	100%
	2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	68	4	64	94%
	2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	72		72	100%
	2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	100	4	96	96%

	Nombre Del Área	*Total De Requerimientos Para Dar Respuestas En El Mes	Total Respuestas Dadas Fuera De Términos	Total Respuestas Oportunas	Nivel De Oportunidad De Respuesta
	2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	148	38	110	74%
	2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	6		6	100%
	2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	28	7	21	75%
	2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	25		25	100%
	2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	238	3	235	99%
	2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	230	8	222	97%
Subsecretaria De	3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	8		8	100%
	3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	81	1	80	99%
	3200 - Dirección De Educación Media	31	2	29	94%
	3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	18	1	17	94%
	3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	59	2	57	97%
	3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	82		82	100%
	3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	10		10	100%
Subsecretaria	4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	2		2	100%
	4100 - Dirección De Cobertura	743	34	709	95%
	4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	1,256	6	1,250	100%
	4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	460	43	417	91%
	4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	105	3	102	97%
Subsecretaria De Gestión	5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	46		46	100%
	5100 - Dirección De Talento Humano	334	49	285	85%
	5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1,196	67	1,129	94%
	5110 - Oficina De Personal	1,153	225	928	80%
	5111 - Grupo De Certificados Laborales	1,542	665	877	57%
	5120 - Oficina De Escalafón Docente	1,146	159	987	86%
	5130 - Oficina De Nómina	739	239	500	68%
	5200 - Dirección De Contratación	19		19	100%
	5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	12		12	100%
	5220 - Oficina De Contratos	1,488		1,488	100%
	5300 - Dirección De Servicios Administrativos	72	3	69	96%
	5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo SED	670		670	100%
	5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	4,540		4,540	100%

Nombre Del Área	*Total De Requerimientos Para Dar Respuestas En El Mes	Total Respuestas Dadas Fuera De Términos	Total Respuestas Oportunas	Nivel De Oportunidad De Respuesta
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano - Defensor	1		1	100%
5400 - Dirección Financiera	4		4	100%
5410 - Oficina De Presupuesto	2		2	100%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	13		13	100%
Secretaria De Educación Del Distrito	**20,631**	**1,904**	**18,727**	**90.8%**

Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 01-12-2022

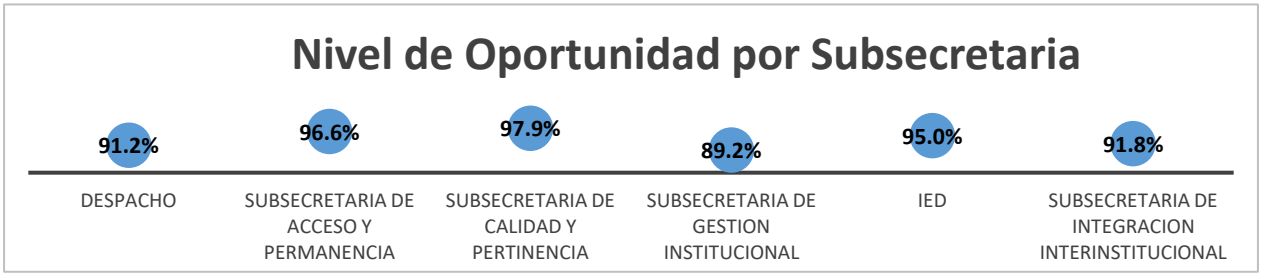


Gráfico 7. Ciclo de Gestión de Calidad en las respuestas Ciudadanas. Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 01-12-2022

La meta en la entidad tiene una programación de 100%. Para este mes se evidencia un poco la recuperación del indicador, el cual llevaba una variación a la baja debido a la derogación del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, a través de la Ley 2207 del 17 de mayo.

Durante este mes se recibieron 20.631 requerimientos registrados en el Sistema de Gestión Documental y Archivo – SIGA y Bogotá Te Escucha, de los cuales fueron resueltos en términos de Ley un total de 18.727 requerimientos, dando como resultado un 90.8% de cumplimiento.

Se presento una disminución del 0.7% en el indicador, con relación al mes anterior, para este mes 39 dependencias no cumplieron con el 100% Nivel de oportunidad, de las cuales 26 se encuentran por debajo del 95%. Continuamos de manera reiterativa con el bajo indicador del Grupo de certificaciones Laborales

6.3 Percepción de la calidad

La medición de la percepción de la calidad en la respuesta nace de la necesidad de conocer la opinión de la ciudadanía correspondiente a los criterios de calidad (Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad, y Manejo del Sistema) que puede percibir: Claridad, Calidez y Coherencia.

Para conocer la percepción de la calidad, se aplica una encuesta que se envía a través de correo electrónico, como enlace relacionado en la respuesta emitida. Dicha encuesta, se encuentra en forms y se

diligencia a través del siguiente enlace: *https://forms.office.com/r/r5Qx7prTpc*

Ahora bien, el indicador se obtiene de aplicar la pregunta *Utilizando una escala de 1 a 10, donde "1" significa "Muy insatisfecho" y "10", "Muy satisfecho", ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la respuesta suministrada?* Que tiene en cuenta la metodología Net Promotor Score, donde aquellas que se encuentren de 7 a 10 se encuentran satisfechas (Ciudadanos Promotores, y pasivos) y de 1 a 6 no satisfechas (Ciudadanos detractores).

A continuación, se muestra el resultado de este indicador por dependencia:

Tabla 8. Percepción Calidad en la respuesta

DEPENDENCIA	CUMPLE	NO CUMPLE	% NPR
Grupo De Certificados Laborales	1		100%
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	1		100%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	2		100%
Archivo SED	9	3	75%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	4	3	57%
Dirección Local De Educación Suba	1	2	33%
Dirección De Cobertura	5	16	24%
Dirección De Bienestar Estudiantil	2	15	12%
Oficina De Nomina		5	0%
Dirección Local De Educación Bosa		4	0%
Oficina De Servicio Al Ciudadano		1	0%
Dirección Local De Educación Chapinero		1	0%
Oficina De Personal		1	0%
Oficina De Control Disciplinario De Instrucción		1	0%
- Oficina OSC Respuestas		3	0%
Dirección Local De Educación Puente Aranda		1	0%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe		2	0%
Dirección Local De Educación Kennedy		2	0%
Total general	**25**	**60**	**29%**

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

Por otra parte, se da a conocer la trazabilidad del indicador durante el año 2022:

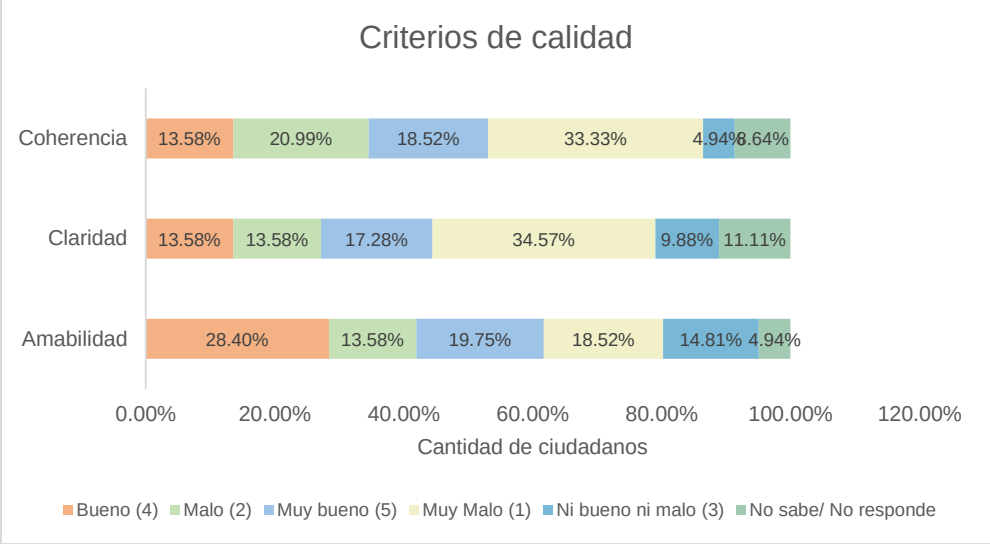
Tabla 9.Trazabilidad

MES	CUMPLE	NO CUMPLE	% NPR
Enero	31	83	27%
Febrero	127	172	42%
Marzo	154	321	32%
Abril	80	167	32%
Mayo	34	77	31%
Junio	43	78	36%
Julio	34	39	47%
Agosto	28	39	42%
Septiembre	51	57	47%
Octubre	40	41	49%
Noviembre	25	60	29%
Total	622	1074	36%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

Adicionalmente se realiza análisis de las variables mencionadas anteriormente, por individual:

Tabla 10. Criterios de calidad



Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

En una escala de Muy bueno (5) a Muy malo (1), el criterio de mejor percepción de la ciudadanía es la calidez *(amabilidad)* con un 28,40% calificado como “bueno” y el 19,75% como “Muy bueno” para un total

del 48,15%. Ahora bien, seguidamente se encuentra el criterio de *coherencia* con un total en estas dos calificaciones del 32,10%, y por último el criterio de *calidad* con un 30,86%.

Es preciso indicar que las calificaciones se encuentran acorde al indicador obtenido en el Nivel de Percepción de la Calidad (29%), para lo cual se tienen definidas estrategias de socialización, y de ampliación de muestreo.

7. Logros y acciones de mejora equipo Plan Padrino

En el transcurso del mes de noviembre se atendieron un total de **647** requerimientos por el correo plan padrino, en donde se puede destacar la modificación a radicados en aplicativo SIGA en un **28,6%** el apoyo en la gestión de SIGA y Bogotá Te Escucha en un **27,8%** así como la creación de usuarios en un **18,9%** es preciso indicar, que el control y seguimiento al proceso se realiza mediante el ingreso de las atenciones a través la matriz de seguimiento del correo, de los cuales se evidenció una eficiencia del **93%** en el periodo de Noviembre.
El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a cada uno de los responsables de la respectiva asignación.

Tabla No 1. Seguimiento al progreso de los casos asignados.

ESTADO	CANTIDAD	PARTICIPACION
Completado	603	93%
En progreso	44	7%
Total	647	100%

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde se tienen identificadas **24** necesidades reiterativas, bajo este marco, se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, en donde la modificación a radicados en aplicativo SIGA, apoyo en la gestión de SIGA o Bogotá Te Escucha y creación de usuarios son los temas más reiterados, continuando con algunas oficinas de nivel Central con temas en común como apoyo en la gestión de correspondencia y Traslados a la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Tabla No 2. Principales Dependencias

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	116
Grupo De Certificados Laborales	106
Oficina De Personal	42

Tabla No 3. Tipología Plan Padrino

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	161	28,6%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	156	27,8%
Creación de Usuarios	106	18,9%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	35	6,2%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	17	3,0%
Aclaración Informe de Vencidos	16	2,8%

Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	15	2,7%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	15	2,7%
Traslados a RedP	14	2,5%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	8	1,4%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	7	1,2%
Solicitud de Radicación Contáctenos	4	0,7%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	4	0,7%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	2	0,4%
Modificación usuarios	1	0,2%
Aclaración Informe de Efectividad	1	0,2%
Total	**647**	**100%**

Igualmente, este correo gestiona las solicitudes realizadas de notificaciones, en el presente mes se gestionaron un total de **126** solicitudes, evidenciando que la dependencia que más solicitudes realiza es la Dirección de Inspección y Vigilancia, seguida por fondo prestacional, el servicio más reiterativo es él envió de citaciones y notificación presencial, las cuales son gestionadas por el grupo de correspondencia y la ventanilla de notificaciones en las instalaciones de la OSC, seguido por las publicaciones en página web gestionadas por la OSC y las notificaciones por aviso que son gestionada igualmente por el grupo de correspondencia.

Tabla No 4. Notificaciones - Plan Padrino

TIPOLOGIA	CANTIDAD
Notificaciones Aviso	31
Notificaciones Presenciales	29
Citaciones y notificaciones presenciales	26
Publicación página web	20
Citaciones	10
Publicación cartelera	7
Publicación página web y cartelera	2
Total	**126**

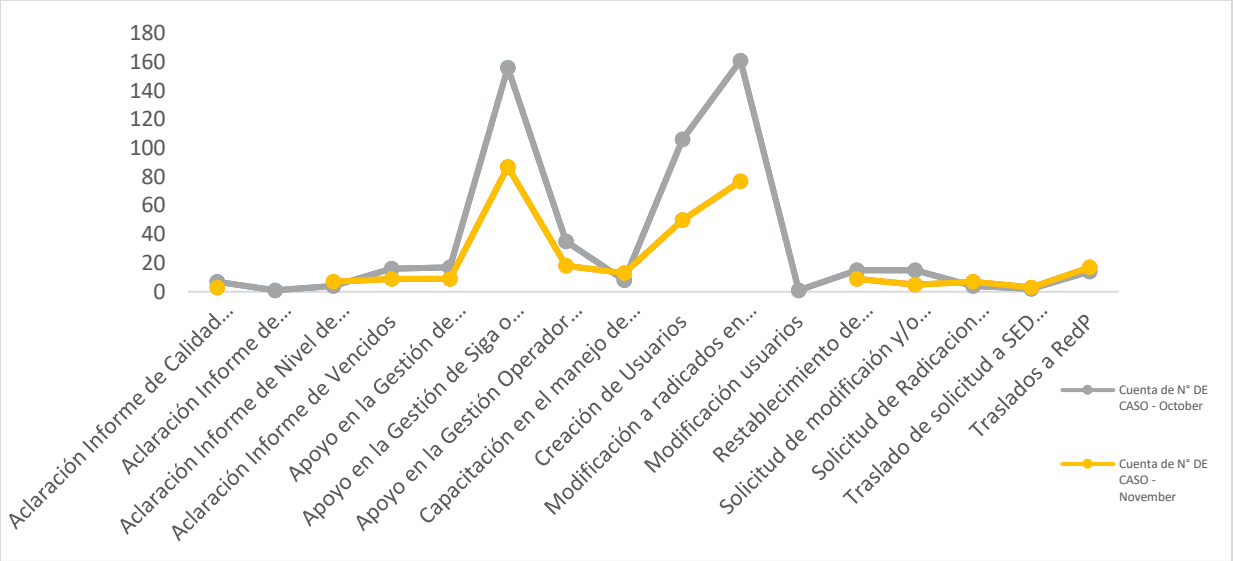
Se puede evidenciar que las solicitudes realizadas por las dependencias con relación a las tipologías varias han sido mayor que la asignación de notificaciones, los correos que ingresan fluctúan de manera variable, en el mes de agosto se presentaron **8** días pico, con más de **90** gestiones diarias.

Tabla No 5. Comparación de ingresos de casos al correo

FECHA	CASOS	NOTIFICACIONES	TOTAL
1-Nov-2022	18	6	24
2-Nov-2022	29	5	34
3-Nov-2022	10	4	14
4-Nov-2022	29	4	33

8-Nov-2022	33	7	40
9-Nov-2022	20	5	25
10-Nov-2022	45	4	49
11-Nov-2022	20	6	26
15-Nov-2022	11	11	0
16-Nov-2022	20	8	0
17-Nov-2022	19	10	0
18-Nov-2022	34	5	22
21-Nov-2022	15	6	28
22-Nov-2022	14	10	29
23-Nov-2022	13	3	39
24-Nov-2022	25	9	0
25-Nov-2022	22	6	0
28-Nov-2022	3	3	21
29-Nov-2022	15	8	24
30-Nov-2022	23	6	16
Total	418	126	544

Gráfico No.8 Comparativa gestión mes de octubre y noviembre 2022



Por otra parte, se evidencia un aumento de **solicitudes** para el mes de noviembre en comparación con el mes de octubre 2022 en la gestión de las **24** necesidades reiterativas identificadas en el proceso de Plan Padrino.

7.1 Registro de Actividades

El equipo plan padrino realiza acompañamientos y actividades que no se evidencian en los acompañamientos realizados a las diferentes dependencias, pero se lleva un control de actividades de

las cuales para el mes de noviembre se realizaron 124 actividades de la siguiente manera:

Tabla No 6. Registro Y Actividad

Padrino	**Total**
Luz Dary Perilla	66
Herly Alejandra Rativa	32
Jhon Edison Ruiz	26
Actividad	**Total**
Reporte Nivel De Oportunidad	45
Seguimiento De Vencidos	36
Reporte De Vencidos 22 De noviembre	15
Soporte Funcional	14
Acompañamiento Uso De Aplicativos	8
Reporte De Vencidos 28 De noviembre	3
Generación Informe Consolidados	1
Visita "In Situ"	1
Socialización Digiturno	1

7.2 Acciones en Territorio

Por otro lado, el equipo de plan padrino realiza visitas en las DILES y colegios de manera presencial o virtual, con el fin de realizar diferentes actividades de seguimiento, socialización y comunicación de las estrategias de mejora en el servicio, igualmente presta el apoyo en la comunicación entre nivel central-local e institucional.

Entre las visitas territoriales, se realiza actividades de supervisión para los agentes que prestan su servicio en las 20 direcciones locales de educación y 4 Supercades, bajo el Profesional Contratista de BPM en las actividades de supervisión.

Tabla No 7. Cronograma de Visitas

Oficina	**Total**	**11**	**15**	**16**	**17**	**18**	**21**	**22**	**23**	**24**	**25**
- Oficina Asesora De Planeación	8								X		
- Oficina De Control Interno	18								X		
- Oficina Asesora De Jurídica	101				X						
- Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	137				X						
- Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	5							X			
- DILE Chapinero	18										
- DILE Bosa	8						X				
- DILE Kennedy	30							X			
- DILE Engativá	32	X									
- DILE Suba	92			X							

Oficina	Total	11	15	16	17	18	21	22	23	24	25
- DILE Ciudad Bolívar	7				X						
- Dirección De Bienestar Estudiantil	5									X	
- Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	108		X								
- Dirección De Dotaciones Escolares	9							X			
- Dirección De Talento Humano	390				X						
- Talento Humano - Prestaciones	39										X
- Oficina De Personal	224				X						
- Grupo De Certificados Laborales	174		X								
- Oficina De Escalafón Docente	43										X
- Oficina De Nomina	90						X				
- Dirección De Servicios Administrativos	12							X			
- Oficina De Presupuesto	8									X	X
- Colegio Divino Maestro	80					X					
- Colegio General Santander	5					X					
- Colegio Toberín	45					X					
- Colegio Aldemar Rojas Plazas	7		X								
- Colegio Florentino González	6		X								
- Colegio Republica Del Ecuador	8		X								
- Colegio Francisco Antonio Zea De Usme	5						X				
- Colegio Orlando Fals Borda	5						X				
- Colegio Paulo Freire	12				X						
- Colegio Instituto Técnico Piloto	15		X								
- Colegio Venecia	32		X								
- Colegio Carlos Pizarro León Gómez	11							X			
- Colegio Nuevo Chile	6							X			
- Colegio Pablo De Tarso	5							X			
- Colegio Magdalena Ortega De Nariño	6	X									
- Colegio San Jose Norte	8	X									
- Colegio Alvaro Gomez Hurtado	76			X							
- Colegio Gonzalo Arango	7			X							
- Colegio Veintiún Ángeles	26			X							
- Colegio Palermo - IEDIP	5	X									
- Colegio Jose Joaquín Casas	6					X					
- Colegio Antonio Garcia	68				X						
- Colegio Republica De México	6				X						

Se programaron 45 visitas, las cuales se categorizaron entre Críticos (Rojo), con más de 100 requerimientos vencidos, Medios (Amarillos) entre 10 y 99 requerimientos vencidos y Básicos (Azules) entre 4 y 9 requerimientos vencidos, que se registraban con fecha de corte 30 de noviembre.

Tabla No 8. Actividades en Territorio

Fecha	Casos	Notificaciones
1/11/2022	Engativá	Socialización manejo siga y Bogotá te escucha
1/11/2022	Oficina asesora jurídica	Seguimiento documentos vencidos oficina asesora jurídica- presencial
1/11/2022	DLE Usaquén	Socialización uso SIGA y BTE nueva funcionaria
2/11/2022	Teusaquillo	Seguimientos vencidos, nivel de oportunidad, calidad en la respuesta y digitalización
2/11/2022	Chapinero/Teusaquillo	Mesa estamental de rectores oficiales chapinero y Teusaquillo
3/11/2022	Dirección local ciudad bolívar	tercer comité local de cobertura
5/11/2022	Chapinero-Teusaquillo	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "ventanilla de radicación virtual"
8/11/2022	Fontibón	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "ventanilla de radicación virtual"
8/11/2022	Suba	Reunión con psi Flavio, donde se abordaron temas relacionados con el cambio y movimientos de personas de BPM, indica que no se rote a Oscar Sáenz, ya que es de gran apoyo para el en el manejo de la información y proceso de cobertura, se indica que se continuara con la rotación de Miguel Useche en otras localidades. Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "ventanilla de radicación virtual"
8/11/2022	NVC	Jornadas capacitación movilidad
9/11/2022	Bosa	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "ventanilla de radicación virtual"
10/11/2022	Kennedy	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "ventanilla de radicación virtual"
10/11/2022	Rafael Uribe	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "ventanilla de radicación virtual"
11/11/2022	Dirección local los mártires	cuarto comité local de cobertura
11/11/2022	Chapinero/Teusaquillo	cuarto comité local de cobertura
16/11/2022	Ciudad bolívar	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "ventanilla de radicación virtual"
16/11/2022	Dirección local ciudad bolívar	cuarto comité local de cobertura
17/11/2022	Tunjuelito	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de

Fecha	Casos	Notificaciones
		dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "ventanilla de radicación virtual"
18/11/2022	Engativá	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "ventanilla de radicación virtual"
23/11/2022	Santafé-candelaria	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "ventanilla de radicación virtual"
25/11/2022	Bosa	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "ventanilla de radicación virtual"
29/11/2022	Fontibón	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "ventanilla de radicación virtual"
11/24/2022	Puente Aranda	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/25/2022	Suba	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/25/2022	Ciudad Bolívar	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/28/2022	San Cristóbal	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/28/2022	Usaquén	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/28/2022	Kennedy	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/28/2022	Santa Fe	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/28/2022	Los mártires	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/29/2022	Chapinero	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/29/2022	Teusaquillo	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/29/2022	Usme	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/29/2022	Fontibón	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/29/2022	La candelaria	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/30/2022	Engativá	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
11/30/2022	Barrios unidos	Mesas técnicas preparación atención integral cobertura
1/11/2022	Engativá	Socialización manejo siga y Bogotá te escucha

En la gestión de las mesas técnicas se definió lo siguiente:

- Localidad de Ciudad Bolívar: solicito a la oficina de servicio al ciudadano la instalación de el atril de Digiturno en el colegio Rodrigo Lara Bonilla a partir del 16 de enero para la realización de pruebas del sistema para su correcto funcionamiento a partir del 23 de enero de 2023 para la gestión de matrículas y movilidad escolar.
- Localidad San Cristóbal: se solicitó se actualice la información de la dirección local en la página de la secretaria ya que reporta los datos de la antigua sede, también solicito que en el agendamiento que se genere a diario se deje 20 turnos suspendidos para habilitarlos para las personas con vulnerabilidad para el acceso a red.
- Localidad de Educación de Suba: Teniendo en cuenta que del 2 de diciembre al 15 la entidad de encontrará en proceso de novedades de primera infancia, solicita que si algún colegio de la localidad solicita agendamiento se informe de inmediato al área para poder tomar las correspondientes acciones teniendo en cuenta que el padre de familia solo cuenta con 5 días para formalizar el cupo.

- Dirección Local de Educación de Usaquén: Se indica que para este período no contarán el apoyo del funcionario de BPM, así mismo se indica que el funcionario retornará al apoyo el día 19 de diciembre en horario habitual.

7.3 Capacitación

Aunque los temas de Capacitación corresponden directamente a la Líder Profesional de Gestión de conocimiento, el Equipo de Pan padrino, apoya en algunas capacitaciones especialmente a áreas críticas o a personal de la OSC

Tabla No 9. Capacitaciones desarrolladas

Fecha	Actividad
18 de noviembre	Capacitación siga personal nuevo de diferentes áreas de la SED
25 de noviembre	Capacitación siga personal nuevo de diferentes áreas de la SED
18 de noviembre	Capacitación nuevos auxiliares administrativos con funciones financieras
25 de noviembre	Capacitación nuevos auxiliares administrativos con funciones financieras
1 de noviembre	Capacitación SIGA a nueva funcionaria de servicio al ciudadano DLE Usaquén
3 de noviembre	Capacitación SIGA a funcionarios de la Oficina de nómina – seguimientos vencidos Se realizó socialización vía Teams sobre el manejo de Digiturno a los funcionarios de la Dirección de Cobertura y la Dirección de Bienestar Estudiantil. Se realizó socialización presencial sobre el manejo de SIGA a la funcionaria Ana Mercedes Parra del Colegio Veintiún Ángeles, con la finalidad de cerrar correctamente los radicados en el aplicativo

7.4 Avance de Vencimientos

Durante el mes de noviembre se realizó seguimiento en vencidos generando un avance de cierre del 92% de vencidos pendientes a comparación de inicio de año en el cual pasamos de tener 13.417 peticiones a 859 a la fecha, esto gracias a los seguimientos constantes de las madrinas, y reuniones con los IED

- Se encuentra el cierre total de los vencidos que se registraban de vigencias anteriores del 2020,
- En el mes de junio se identifica error presentado en aplicativo SIGA, donde se registran peticiones con finalización de actividad y no del trámite, llegando a una base de 3.829 requerimientos vencidos.
- Con base en la observación de junio, se han cerrado el 73% del total de las peticiones encontrándose a la fecha un total de 1.044 requerimientos por cerrar, de los cuales son:
    - 2020. 33
    - 2021: 152

- 2022: 859
- Total: 1.044

Igualmente se realizaron visitas territoriales haciendo seguimiento a los colegios y direcciones locales que presentan vencimientos en los aplicativos SIGA y BTE. Se socializaron las peticiones vencidas y se identificaron las problemáticas que presentaban en manejo de sistema a las cuales se le dio respuesta y manejo para que se realice el debido cumplimiento en las peticiones que ingresan.

- En la dirección local de Ciudad Bolívar, se evidencio que los radicados vencidos son de la misma persona. la cual está generando problemática a esta situación por el incumpliendo de las tareas.
- La Dirección de Talento Humano inició revisión para el cierre de los radicados que presentan finalización de actividad y no de trámite, también realizó el cierre de los radicados de la vigencia 2020.
- En el Colegio Florentino González, se identifica que el atraso en la gestión se debía a la falta del funcionario encargado, pero en el momento de la visita ya había sido asignado por lo que lo capacitó en uso de SIGA y se cerraron los vencimientos.
- En el Colegio Aldemar Rojas Plazas se aclararon dudas sobre el uso del aplicativo y se cerraron los documentos vencidos.
- En el Colegio República del Ecuador se aclararon dudas sobre el uso de respuesta electrónica y se cerraron los radicados vencidos
- En el colegio Venecia, se socializó el uso de la respuesta electrónica y se reasignaron los documentos para que figuren a nombre de la actual encargada de SIGA. Los radicados que se encontraban a nombre de la funcionaria Norma Ríos Q.E.P.D. ya fueron cerrados.
- Dirección Local de Suba: a corte de 8 de noviembre la Dirección Local cuenta con 92 radicados vencidos de los cuales se pudo constatar que 27 corresponden a radicados finalizados de manera incorrecta, por lo que se indica al funcionario que el trámite correcto es finalizar trámite y no finalizar actividad. Por otro lado, la directora local de educación manifiesta que el aumento de los radicados vencidos fue por la falta de personal administrativo en la Dirección y personal profesional para el área de Jurídica por más de 1 año. A 20 de diciembre la Dirección Local se compromete a cerrar los 45 radicados vencidos del área de Jurídica ya que son los que presentan mayor tiempo de vencimiento.
- Colegio Veintiún Ángeles: a corte de 8 de noviembre la institución educativa cuenta con 26 radicados vencidos, la funcionaria encargada del manejo del aplicativo mencionar que los vencimientos se deben a la falta de conocimiento del sistema para los cual, se realiza socialización de como generar un radicado en el sistema, así como la finalización de estos. Se realiza acompañamiento para la finalización del radicado E-2022- 192672. A 30 de noviembre la Institución Educativa se compromete a finalizar los radicados vencidos.
- Colegio Álvaro Gómez Hurtado: a corte de 8 de noviembre la institución educativa cuenta con 76 radicados vencidos, los cuales corresponden a la parte académica, el funcionario encargado manifiesta que los vencimientos de deben a la carga de trabajo ya que se encuentran en temporadas de registro del DANE, renovación de matrículas y grados, a su vez el funcionario indica que una vez termine el proceso dará cierre a los radicados vencidos junto con el apoyo administrativo que le asignaron el día 16 de noviembre. A corte de 16 de diciembre la institución educativa se compromete a finalizar los radicados vencidos.

- Colegio Gonzalo Arango: a corte de 8 de noviembre la institución educativa cuenta con 5 radicados vencidos de los cuales 2 corresponden a radicados del aplicativo Bogotá te escucha, se realiza contacto telefónico vía video llamada con la secretaría encargada de manejar los aplicativos para validar los requerimientos y dar cierre. A 30 de noviembre la Institución Educativa se compromete a finalizar los radicados vencidos.
- Estas visitas fueron realizadas junto con la funcionaria Carolina Espitia de la Subsecretaría de Gestión Interinstitucional con el objetivo de trabajar conjuntamente en el acompañamiento para el cierre de los documentos vencidos tanto en el nivel Local como Institucional, teniendo en cuenta que para el cierre de gestión de 2022 se requiere que el total de los radicados vencidos disminuya y se respondan los requerimientos dentro de los términos establecidos cumpliendo con los criterios de calidad y oportunidad.
- Colegio Nuevo Chile: a corte de 22 de noviembre la institución educativa cuenta con 6 radicados vencidos de los cuales 1 requerimiento está cerrado en los tiempos establecidos y falta ser finalizado por la Dirección Local de Bosa, en cuenta a los demás radicados serán finalizados a corte de 30 de noviembre.
- Colegio Pablo de Tarso: a corte de 22 de noviembre la institución educativa cuenta con 4 requerimientos vencidos, estos vencimientos se deben a que son de vigencias de febrero, julio y las funcionaria no consultaba el SIGA en ese periodo creyendo tener todo finalizado, se recomienda a la funcionaria siempre validar desde el 1 de enero a la fecha, por otro lado, se socializa la respuesta electrónica a todos los funcionarios de la IED con la finalidad de responder en tiempos las solicitudes en la etapa de matrículas. A corte de 30 de noviembre la institución educativa se compromete a finalizar los radicados vencidos.
- Colegio Carlos Pizarro León Gómez: a corte de 8 de noviembre la institución educativa cuenta con 2 radicados vencidos, de los cuales al día de la visita los mismos ya habían sido finalizados por parte de la IED.
- Se indica a la funcionaria que para el periodo de vacaciones del personal administrativo no se cerrarán las peticiones a través del Formulario único de trámites, por lo tanto, se deberá usar la ampliación de términos para que los radicados no se venzan.
- En cuanto al seguimiento de los radicados en el Nivel Central: se realiza mesas de trabajo con la Dirección de Construcciones y Establecimientos Educativos, Grupo de Certificados Laborales, Oficina de Jurídica y la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción. cerrando radicados de vigencias de los años 2018, 2020 y 2021.

Tabla 10. Indicadores de Seguimiento

	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	ANUAL
Nivel de Oportunidad	**86%**	**88%**	**91%**	**90%**	**92%**
Evaluación de Calidad	**88%**	**87%**	**88%**	**82%**	**83%**
Digitalizados	**74%**	**75%**	**76%**	**82%**	**81%**
Cierre de Vencidos	**96%**	**97%**	**97%**	**92%**	**96%**

Fuente: SIGA, Bogotá te Escucha, CRM

7.5 Registro Fotográfico

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD”	FOTO
Capacitación Siga del 18 y 25 de noviembre	
Jornadas de socialización SIGA a nuevos auxiliares administrativos con funciones financieras	

7.6 Acciones de Mejora

Logros:

- En el mes de noviembre se realizó seguimiento en vencidos generando un avance de cierre del 92% de vencidos pendientes a comparación de inicio de año en el cual pasamos de tener 13.417 peticiones a 859 a la fecha, esto gracias a los seguimientos constantes de las madrinas, y reuniones con los IED

- Se realiza el cierre total de los vencidos que se registraban de vigencias anteriores entre 2010 al 2019

- En el mes de junio se identifica error presentado en aplicativo SIGA, donde se registran peticiones con finalización de actividad, pero no del trámite, llegando a una base de 3.829 requerimientos vencidos, a la fecha se han cerrado el 73% del total de las peticiones encontradas.

- La Dirección de Talento Humano realizó el cierre del 100% de los radicados de la vigencia 2020.
- Colegio Florentino González, una vez capacitado en SIGA cumplió con el 100% de los vencimientos.

- En el Colegio Aldemar Rojas Plazas se aclararon dudas sobre el uso del aplicativo y se cerraron los documentos vencidos.

- En el Colegio República del Ecuador se aclararon dudas sobre el uso de respuesta electrónica y se cerraron los radicados vencidos.

- Colegio Nuevo Chile cumplió en un 88% a corte de 30 de noviembre.

- Colegio Pablo de Tarso finalizo el 100% de los radicados vencidos.
- En el Colegio Florentino González, se cerraron todos los pendientes por vencimiento al año 2022.
- En el Colegio Aldemar Rojas Plazas, se cerraron los documentos vencidos al 2022.
- En el Colegio República del Ecuador, se cerraron los radicados vencidos al año 2022.

Trazabilidad Acciones de Mejoras Plan Padrino

- Iniciar procesos de plan de mejoramiento con control interno con aquellas áreas donde el acompañamiento y lineamientos para el cierre de las solicitudes vencidas aun no reportan un avance y compromiso.
- Establecer nuevos medios contacto con aquellas instituciones donde la comunicación telefónica o el correo electrónico no ha funcionado y desplazarse directamente hasta las instalaciones.

8. Seguimiento Acciones de Mejora Próximo Informe

- Validar que los datos coincidan con la información que emite Johan Morales, teniendo en cuenta las bases de datos de la OSC.
- Gestionar lo necesario para la creación de tipologías en el aplicativo de PQRS y que aplicables para el Código de Ética de la entidad.
- Revisar con Convivencia Escolar el protocolo a seguir para atención presencial, específicamente casos de abuso sexual y/o matoneo, así mismo es necesario que el área conozca los canales de atención de la OSC
- Requerimientos Legales: Identificar con el Área Jurídica, a través del Plan Padrino la tipología de las tutelas, expedientes y tipos de recursos que se radican en PQRS, con el fin de desglosar claramente la información.
- Actos de Corrupción: Identificar con Control Disciplinario, a través del Plan Padrino las tipologías de las presuntas denuncias radicadas por PQRS, así mismo conocer cuantas proceden para investigación.
- Entes de Control: Es importante precisar con las áreas relacionadas, los temas de los requerimientos, con el fin de conocer las causas. Y desagregar la información según la clase del ente y/o entidad.
- Con respecto a los tramites asociados con la entidad, para el próximo informe se adicionará la información de los otros sistemas que gestionan temas de asignación de subsidios, matricula y/o aplicativo humano.
- Incorporar al Informe de PQRS el aporte de Notificaciones.
- Así mismo se proyectará para el desarrollo del Informe PQRS del mes de enero, integrar al mismo la información de Correspondencia.