

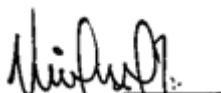
INFORME DE GESTIÓN PQRSDF

SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN PQRS JULIO 2022

Elaboró y consolidó:



VEIMAN SNEYDER COTRINO
Profesional Universitario Oficina de Servicio al
Ciudadano

Aprobó:



MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano
Defensor de la Ciudadanía

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. GLOSARIO	4
2. Canales de atención de la Entidad	5
3. ¿Qué pudo impactar la gestión de PQRSDF en el período? (PAOLA)	6
4. Análisis general de los canales de atención	7
4.1 Comportamiento canales de atención	7
4.2 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano	8
5. Análisis de las solicitudes radicadas (VEIMAN)	9
5.1. Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas:	10
5.1.1. Grupo Solicitudes y trámites	10
5.1.2. Grupo PQRSDF	11
5.1.2.1 Oficinas con mayor participación	12
5.1.2.2 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?	12
5.1.2 Requerimientos legales	13
5.1.3 Entes de control	14
5.1.4 Sugerencias y/o felicitaciones	15
5.2 Calidad en la respuesta	16
5.3 Nivel de oportunidad (NARDA)	18
5.4 Percepción de la calidad	21
6. Logros y acciones de mejora	23
1.1 Tabla No 1. Seguimiento al progreso de los casos asignados.	23
1.2 Tabla No 2. Principales Dependencias	24
1.3 Tabla No 3. Tipología Plan Padrino	24
1.4 Tabla No 4. Notificaciones - Plan Padrino	25
1.1. CRM	25
1.5 Tabla No 5. Registros en CRM	25
1.2. AVANCE DE VENCIMIENTOS	25
1.3. AVANCE DE VENCIMIENTOS	26
1.4. ACCIONES DE MEJORA CONTINUA	27
1.5. RADICADOS SIN DIGITALIZACION	28

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 julio 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.

1. 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)
 - o **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
 - o **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
 - o **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
 - o **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.
 - o **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.

2. 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) y 3241000 (Operada por el centro de contacto de la entidad), son atendidas por los funcionarios de la entidad a la que pertenecen y registradas en el sistema de gestión de correspondencia correspondiente si se requiere (SIGA o Bogotá Te Escucha).
- **VIRTUAL:**
 - El buzón oficial para la recepción de solicitudes y comunicaciones oficiales en la Ventanilla de radicación virtual es <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/>
 - Para las entidades que requieran enviar comunicaciones de naturaleza judicial podrán hacerlo en el buzón notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co
 - Para las solicitudes de entidades estatales del orden nacional, territorial y/o distritales podrán hacerlo a través del correo electrónico buzonentidades@educacionbogota.gov.co
 - Para solicitar trámites administrativos, los estudiantes, padres de familia, docentes, servidores y contratistas de la SED, deberán radicar sus requerimientos, con los respectivos soportes, en la Ventanilla de radicación virtual <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/>
 - Para radicación de denuncias de corrupción, quejas, reclamos, felicitaciones o solicitudes de información pública en el sistema “Bogotá te Escucha” <https://bogota.gov.co/sdqs/>

- Para información general y orientación a la ciudadanía puede escribir al correo electrónico contactenos@educacionbogota.edu.co

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

▪ **PRESENCIAL:**

- La recepción presencial de las comunicaciones se realizará en los puntos de radicación de correspondencia Nivel Central y en Direcciones Locales de Educación para la ciudadanía se realiza mediante agendamiento previo a través del siguiente enlace: [Agendamiento Web V2.1.2.0 \(educacionbogota.gov.co\)](https://educacionbogota.gov.co), en el horario de 07:00 am a 04:30 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.

- **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

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

Durante julio del 2022 se presentaron las siguientes novedades:

Debido a las jornadas pedagógicas de los docentes aumento las atenciones en nivel central.

Se inició la orden de compra 92072 que tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre del 2023, o hasta el agotamiento de los recursos.

En los puntos de atención se realiza atención de usuarios sin previo agendamiento teniendo en cuenta la Resolución 666 de 2022 el Gobierno Nacional oficializa la prórroga de la emergencia sanitaria hasta el 30 de junio de 2022.

Desde el 13 de julio se contó con la asistencia masiva por parte de padres y estudiantes que se acercaron a nivel central a reclamar el dispositivo asignado, actividad en conjunto con la Dirección de Dotaciones.

El 15 de julio inicio la convocatoria para estudios de doctorado en donde maestras, maestros y directivos docentes podrán postularse hasta el 27 de julio. Los resultados definitivos serán cargados en la página de la SED el día 3 de agosto de 2022.

El 15 de julio se realizó el evento de Reconocimiento Oficina Servicio al Ciudadano segundo trimestre, en el cual se destacan los agentes y funcionarios por su excelencia y compromiso en la atención al ciudadano.

El 29 de julio se realizaron ferias de servicio en las DILES de Antonio Nariño y Kennedy, se contó con la asistencia de 11 usuarios.

El 30 de julio se realizó entrega de dispositivos en el horario de 7 a 4 pm en las instalaciones de nivel central. La OSC prestó apoyo con 10 agentes.

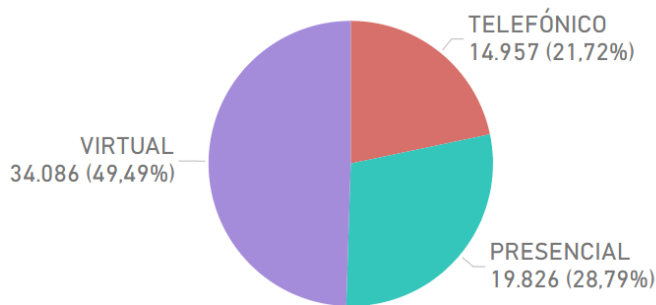
Se habilitó agenda correspondiente a los turnos de Servicio de Orientación Secop II. En nivel central, con el fin que sean direccionados a la Oficina de Contratación, así mismo, se direccionan las llamadas desde el Centro de Contacto

Se continuó con la atención en las Direcciones Locales de Educación, según Resolución 2476 del proceso de cobertura 2021-2022, así como del uso del formulario de solicitudes de cupos por novedad vía web.

Se continuó trabajando en conjunto con la Dirección de Talento Humano – Prestaciones en el aplicativo Humano, para el manejo de las cesantías para docentes a través de este.

4. Análisis general de los canales de atención

A través de sus canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito durante julio presento una disminución en el total de atenciones, al presentarse un decrecimiento de 66.05% respecto al mismo mes en el año 2021.



En el canal presencial incrementó un 46.93% la cantidad de ciudadanos que asistieron a los puntos de atención, respecto al mes de julio del 2021.

Canal telefónico, disminuyó un 230.56%, Canal virtual, presentó una disminución ubicándose en el 320.74%, respecto al el mismo me en el año 2021.

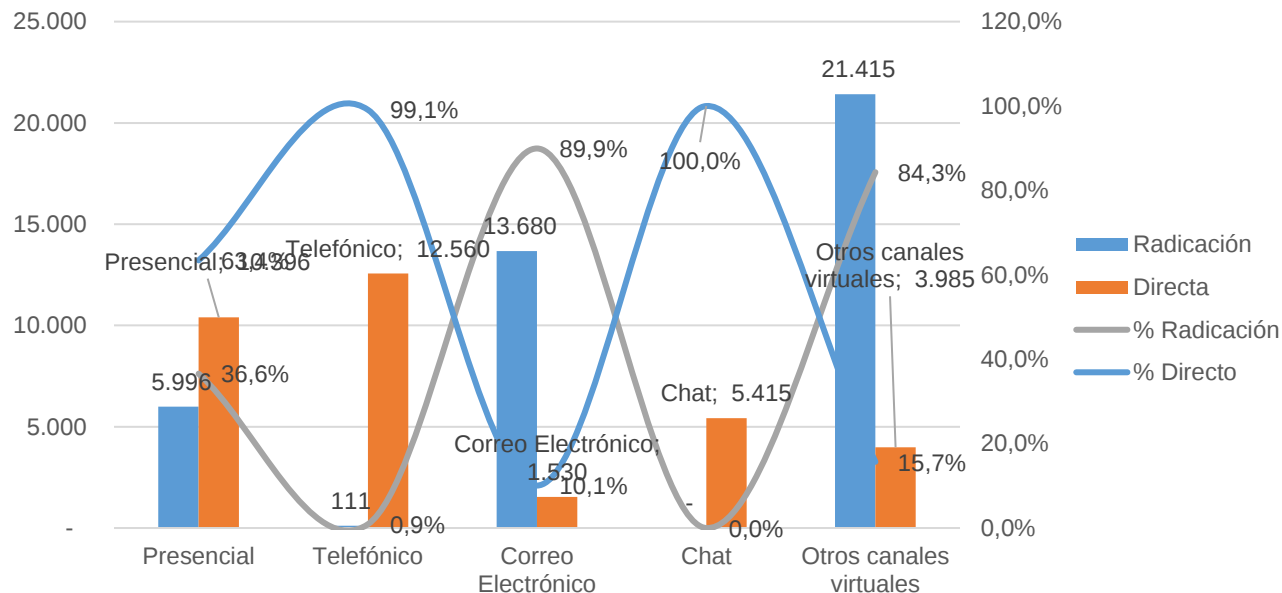
Respecto a junio 2022, los canales en general presentaron una disminución del 5.52%. Para el mes de julio 2022, se muestran las variaciones:

- Canal Presencial aumento un 15.01%
- Canal Telefónico disminuyó un 25.88%
- Canal Virtual disminuyó un 9.38%

En el desarrollo del informe se podrá revisar detalladamente el impacto de cada componente de los canales.

4.1 Comportamiento canales de atención

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



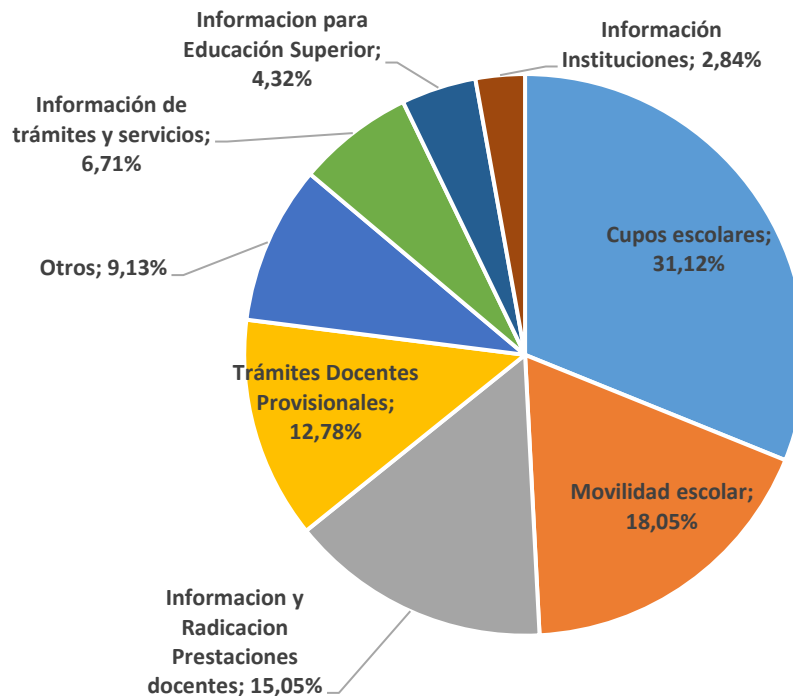
Como se mencionó anteriormente, el nivel de servicio la oficina de servicio al ciudadano tuvo un 99% de efectividad en la solución de requerimientos ingresados por la ciudadanía en los canales de atención; el canal presencial – Direcciones Locales reportó el nivel de servicio más bajo con el 96%, encontrándose en una cifra excelente.

Es importante mencionar que de manera general el 51,1% de las solicitudes son resueltas en primer contacto y el restante son radicadas.

4.2 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Durante julio en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron cupo escolar con un 31.12 % (*superior al mes de junio*), allí se destaca que un 76.88% se comunicó a los canales por solicitud de cupo nuevo, el 19.66% por traslados de estudiantes antiguos, y el restante se encuentra distribuido entre el retiro de SIMAT, consultas a solicitudes radicadas, validación de primaria y secundaria, y Unificación de hermano

Luego, se encontró movilidad escolar con 18.05% *lo anterior, dado el cronograma establecido por la Dirección de Bienestar Estudiantil*, donde la ciudadanía beneficiaria de Subsidio de Transporte tenía hasta el 16 de junio para reclamarlo, y luego de ello, se siguieron generando algunas reclamaciones.



Gráfica 14 Tipificación canales de atención. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

Ahora bien, como se mencionó anteriormente dentro de las novedades que impactaron la prestación del servicio, se encontró la asistencia de los docentes para realizar los trámites dadas las vacaciones y dado el concurso docente de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Por otro lado, en el trámite de información y radicación de prestaciones sociales se reportó 15.05% aumentando con respecto al mes anterior en un 4.76%, teniendo cesantías la mayor participación con un 53.72%.

5. 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 mes de julio obtuvo el siguiente resultado de las peticiones radicadas en este sistema.

Tabla 1. Radicaciones clasificadas por Grupo tipo de requerimiento

Tipo de Tramite	SIGA	Bogotá Te Escucha	Total
Solicitudes y Trámites	29559	282	29841
Requerimientos Legales	1327		1327
PQRSDF	44	394	438
Solicitud de Acceso a la Información		17	17
Trámite	4494		4494
Total general	35424	693	36117

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

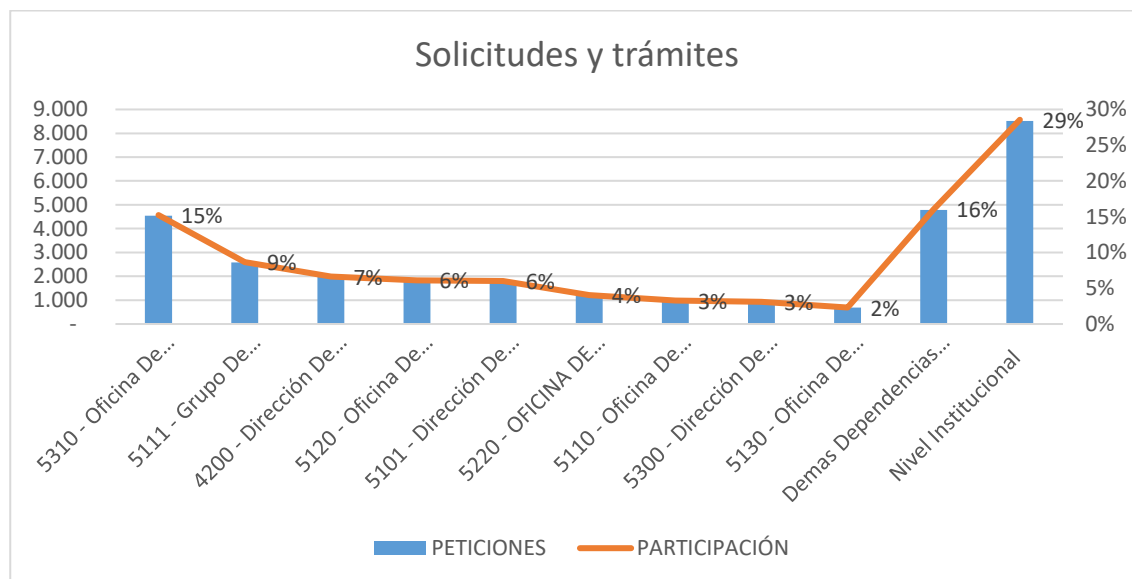
Como otra medida de mejoramiento para la unificación en la información y facilidad en la clasificación de los requerimientos ingresados en SIGA, se procedió agrupar las solicitudes, de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolo de acuerdo con los cuatro grandes grupos generales, que son: Solicitudes y trámites (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), 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 70% son atendidos en las oficinas del Nivel Central, el 6% por las Direcciones Locales y el 24% por el nivel institucional (Colegios), del total el 85% se realiza a través de canales virtuales y el 15% de manera presencial.

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

5.1.1. Grupo Solicitudes y trámites

El 83% 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, el 55% de las solicitudes son atendidas por nueve dependencias con un total de 16529 requerimientos, el restante 45% por demás dependencias de menor participación y por el nivel institucional (IED)



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

El 55% del total de los trámites y solicitudes atendidos estuvieron en 9 dependencias del nivel central dentro de las cuales se destacan la Oficina de Servicio al Ciudadano con un 15% con trámites como legalización de documentos al exterior, El grupo de certificaciones laborales de la Dirección de Talento Humano con un 9% de trámites generales, La Dirección de Bienestar Estudiantil con un 7% de trámites generales, La Oficina de Escalafón Docente con un 6% de trámites como inscripción en el escalafón y ascenso en el escalafón y las demás áreas que componen este grupo de las 9 principales, con tramites de derecho de petición de interés general.

Por parte de las demás áreas y las IED, a parte de las 9 principales mencionadas anteriormente dieron su aporte con el restante 45% de las solicitudes y trámites gestionados por la entidad en el mes de julio.

5.1.2. Grupo PQRSDF

De total de los recibidos en esta categoría el 70% fueron atendidos por el canal WEB, E-mail y redes sociales, y el 30% restante por el escrito.

Los 438 requerimientos, son radicados a través de las diferentes plataformas y asignadas a las dependencias para su gestión y tramite:

5.1.2.1 Oficinas con mayor participación

Tabla 2. Top 10 Oficinas con mayor participación en requerimientos de PQRS

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	60	14%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	31	7%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	23	5%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	19	4%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	19	4%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	15	3%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	13	3%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	13	3%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	12	3%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	11	3%
Otras Dependencias	222	51%
TOTAL	438	100%

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

5.1.2.2 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?

De la totalidad de los requerimientos recibidos por los ciudadanos en el mes de julio, el 12% de los requerimientos fueron por temas de beneficios estudiantiles, dentro de los cuales se incluyen subtemas como movilidad escolar (rutas), prestación del servicio de alimentación escolar deficiente entre otras, 8% temas de calidad en la educación, 6% temas de servicio a la ciudadanía, 5% convivencia escolar, 4% asuntos disciplinarios, el porcentaje restante a derechos de petición entre los que se destacan temas de certificados, entorno escolar, matriculas y los demás atendidos por las demás dependencias.

5.1.2 Requerimientos legales

TABLA N° 3

REQUERIMIENTO LEGAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Citación	3	0%
Recurso de Apelación	4	0%
Cumplimiento de Fallo	8	1%
Recurso de Reposición	15	1%
Conciliación	16	1%
Demandas	37	3%
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	97	7%
Tutela	385	29%
Expediente	762	57%
Total general	1327	100%

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

Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 57% corresponde a expedientes el 29% a tutelas y el 14% restante sobre conciliaciones, demandas y nulidades entre otras.

5.1.2.1 Presuntas denuncias sobre actos de corrupción:

Durante el mes de julio se recibieron 32 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 N° 4

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	6	19%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	5	16%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	4	13%
5130 - Oficina De Nómina	2	6%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	2	6%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	2	6%
1000 - Despacho	2	6%
5100 - Dirección De Talento Humano	2	6%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1	3%
6003 - 08 Colegio Policarpa Salavarrieta (IED)	1	3%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	1	3%
5110 - Oficina De Personal	1	3%
6010 - 10 Colegio Instituto Técnico Laureano Gómez (IED)	1	3%

1200 - Oficina De Control Interno	1	3%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	1	3%
TOTAL	32	100%

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

De este total el mayor porcentaje lo tiene la Dirección de Bienestar Estudiantil con un 19%, seguido de la Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos con un 16%, la Oficina de Control Disciplinario con un 13, el restante 53 % entre las demás dependencias registradas en la anterior tabla.

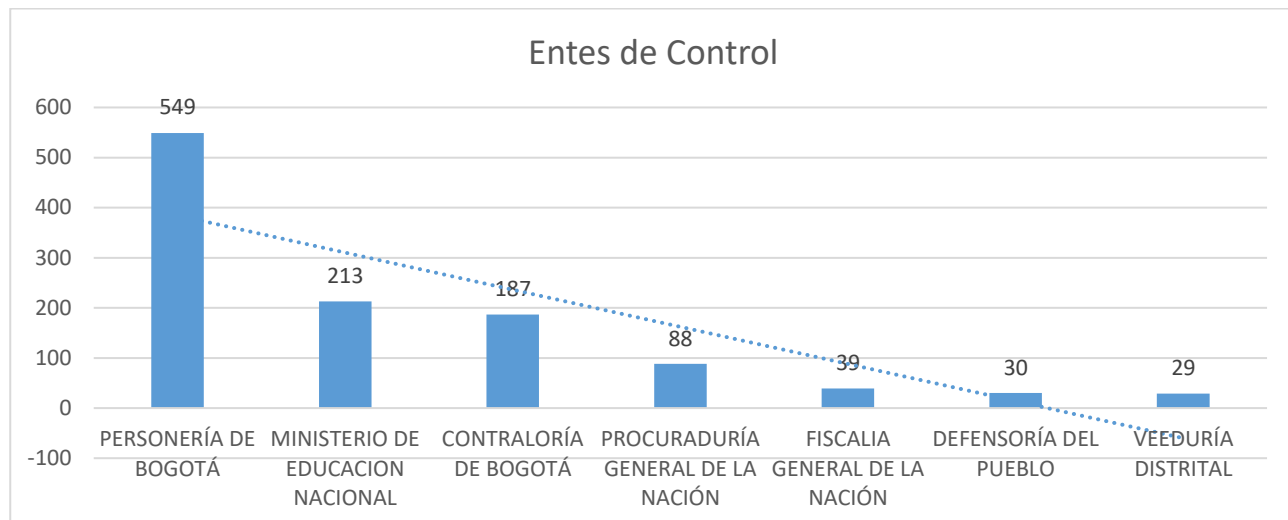
5.1.3 Entes de control

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 un total de 1135 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 N° 5

NACIONAL	370
DISTRITAL	765
TOTAL	1135



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

De las solicitudes recibidas por los diferentes entes de control el 48% de ellas vienen de la Personería de Bogotá, del Ministerio de Educación el 19% respectivamente, de la Contraloría de Bogotá el 16%, Procuraduría General de la Nación el 8%, fiscalía general de Nación 3%, Defensoría del Pueblo 3% y la Veeduría Distrital 3%

5.1.4 Sugerencias y/o felicitaciones

Las sugerencias de la ciudadanía en julio fueron 11 y ellas hicieron referencia a la ampliación de jornadas pedagógicas especialmente en el colegio Jaime Garzón (IED) los sábados, apoyo para un grupo estudiantes que conforman el grupo TEAM BIOTS BOT para representar a Colombia a nivel internacional e información sobre el proyecto trasformando familias.

Las felicitaciones este mes fueron 11, para Dina Peralta del grupo fondo prestacional (2), María Elvira Cárdenas del grupo fondo prestacional (2), Luz Dary Urrea del grupo fondo prestacional (3), William Quintero de DLE (1), Sebastián Bernal de correo electrónico (1), a la SED por el convenio con compensar (1), al programa Jóvenes a la U (1).

5.1.5 Acceso a la información

Respecto acceso a la información durante el presente mes ingresaron 22 solicitudes de las cuales se destacan 5 que fueron trasladados a otra entidades, 3 que fueron dirigidas a la Dirección de cobertura, esto referente a bases de datos de estudiantes, convenios y estudiantes indígenas, para la Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo se asignaron 2, Para la Oficina Asesora de Planeación 2 solicitudes de bases de datos, las restantes solicitudes de acceso a la información se dirigen en una menor proporción entre las demás dependencias.

5.2 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.

Grafica 1. Ciclo de Gestión de Calidad en las respuestas Ciudadanas



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

Es así como, para el mes de julio, se realizó la evaluación de calidad de la respuesta, en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas, obteniendo que, de 2.403 requerimientos evaluados, el 15% 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 mes de Julio total General

Evaluados		Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo Aplicativo			
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
2403	0	2273	130	2270	133	2240	163	2215	278	2237	166	2055	348
		95%	5%	94%	6%	93%	7%	88%	12%	93%	7%	86%	14%

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

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 2403 respuestas, el 15% (350) respuestas, no cumple con alguno de los criterios de calidad en términos de (Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo del aplicativo).

La anterior evaluación se divide en:

Nivel central y Local en el cual se evaluaron 2173 respuestas, el 14% No cumple con alguno de los criterios, es decir, 294 respuestas.

Nivel Institucional donde se evaluaron 230 respuestas, de las cuales el 24% no cumple con algún criterio de calidad es decir 56 respuestas.

TABLA N° 7

DEPENDENCIA EVALUADA	UNIVERSO	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDAD	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
5210 - Oficina de Apoyo Precontractual	11	1	1	0	0	0	0	1
				0%	0%	0%	0%	100%
6005 - 11 Colegio El Uval (IED)	1	1	1	0	0	0	1	0
				0%	0%	0%	100%	0%
6008 - 19 Colegio Jackeline (IED)	38	1	1	1	1	1	0	0
				100%	100%	100%	0%	0%
6008 - 33 Colegio O.E.A. (IED)	1	1	1	0	0	0	0	1
				0%	0%	0%	0%	100%
6009 - 03 Colegio Carlo Federici (IED)	1	1	1	1	1	0	1	1
				100%	100%	0%	100%	100%

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

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que, de las dependencias e Instituciones evaluadas, la Oficina de Apoyo Precontractual, los colegios El Uval (IED), Jackeline (IED), O.E.A. (IED) y Carlo Federici (IED) 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.

5.3 Nivel de oportunidad

En 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, 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 siguientes tablas podemos ver los resultados alcanzados durante el mes de julio.

Tabla 8. Nivel de Oportunidad por área NVC

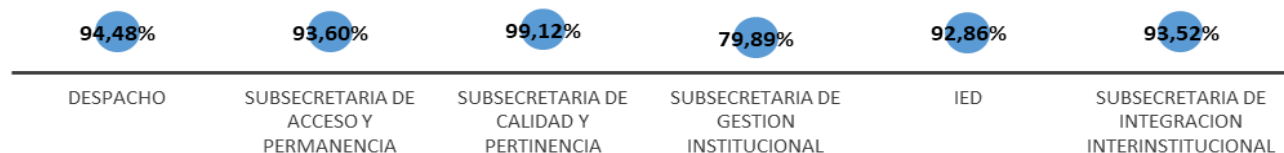
Nombre del Área		*Total de requerimientos para dar respuestas en el mes	Total Respuestas dadas fuera de Términos	Total Respuestas oportunas	Nivel de Oportunidad de respuesta
DESPACHO	1000 - DESPACHO	84		84	100%
	1100 - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	26	1	25	96%
	1200 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	90	3	87	97%
	1300 - OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	731	52	679	93%
	1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	317	12	305	96%
	1500 - OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	3	1	2	67%
SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN INTERINSTITUCIONAL	2000 - SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN INTERINSTITUCIONAL	7		7	100%
	2100 - DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y COLEGIOS DISTRITALES	17	2	15	88%
	2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAQUÉN	168	1	167	99%
	2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO	85	9	76	89%
	2203 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SANTA FE - CANDELARIA	71	1	70	99%
	2204 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SAN CRISTÓBAL	39	1	38	97%
	2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME	72	2	70	97%
	2206 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELITO	51	4	47	92%
	2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	217	1	216	100%
	2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	218	83	135	62%
	2209 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN FONTIBÓN	91		91	100%
	2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	196	15	181	92%
	2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	260	28	232	89%
	2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS UNIDOS	71	4	67	94%
	2213 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TEUSAQUILLO	88	2	86	98%
	2214 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN MÁRTIRES	36		36	100%
	2215 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ANTONIO NARIÑO	82	2	80	98%
	2216 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE ARANDA	66	2	64	97%
	2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URIBE URIBE	60		60	100%
	2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLÍVAR	147	16	131	89%
	2300 - DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	106		106	100%
	2400 - DIRECCIÓN DE RELACIONES CON EL SECTOR EDUCATIVO PRIVADO	36		36	100%
	2500 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	200	8	192	96%
	2600 - DIRECCIÓN DE RELACIONES CON LOS SECTORES DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO	578	11	567	98%
SUBSE	3000 - SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y PERTINENCIA	4		4	100%
	3100 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PREESCOLAR Y BÁSICA	76	1	75	99%
	3200 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA	11		11	100%

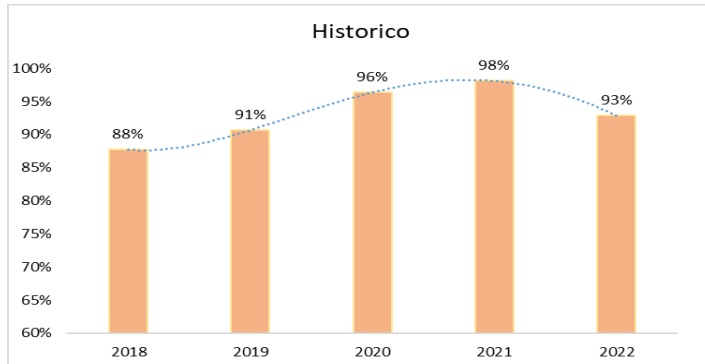
INFORME DE GESTIÓN

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
	3300 - DIRECCIÓN DE CIENCIAS TECNOLOGÍAS Y MEDIOS EDUCATIVOS	27		27	100%
	3400 - DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN DE POBLACIONES	47	1	46	98%
	3500 - DIRECCIÓN DE FORMACIÓN DE DOCENTES E INNOVACIONES PEDAGÓGICAS	55		55	100%
	3600 - DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN	6		6	100%
SUBSECRETARÍA	4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	374	7	367	98%
	4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	1,775	120	1,655	93%
	4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	367	38	329	90%
	4400 - DIRECCIÓN DE DOTACIONES ESCOLARES	64		64	100%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN	5000 - SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	48	2	46	96%
	5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	236	45	191	81%
	5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	2,396	32	2,364	99%
	5110 - OFICINA DE PERSONAL	1,228	177	1,051	86%
	5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	3,107	2,471	636	20%
	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	1,191	95	1,096	92%
	5130 - OFICINA DE NÓMINA	776	112	664	86%
	5200 - DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	6		6	100%
	5210 - OFICINA DE APOYO PRECONTRACTUAL	2		2	100%
	5220 - OFICINA DE CONTRATOS	609	1	608	100%
	5220 - OFICINA DE CONTRATOS - ARCHIVO ROSA ZARATE	1		1	100%
	5300 - DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	80	2	78	98%
	5300 - DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - ARCHIVO SED	603	1	602	100%
	5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	4,264	2	4,262	100%
	5320 - OFICINA ADMINISTRATIVA DE REDP	55	1	54	98%
	5400 - DIRECCIÓN FINANCIERA	2		2	100%
	5410 - OFICINA DE PRESUPUESTO	3		3	100%
	5420 - OFICINA DE TESORERÍA Y CONTABILIDAD	28	2	26	93%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO		21,654	3,371	18,283	84%

Fuente: Tablero de Indicadores de Nivel de oportunidad – Información del 01 al 31 de julio de 2022

Nivel de Oportunidad por Subsecretaria





ACUMULADO
2022
93%



Para el mes de julio, se sigue viendo el impacto de la Derogación del Decreto 491, Durante este mes se recibieron 21.654 requerimientos registrados en los Sistema de Gestión de correspondencia SIGA y Bogotá Te Escucha, de los cuales fueron resueltos en términos de Ley un total de 18.283 requerimientos, dando como resultado un 84% de cumplimiento, 2 puntos porcentuales por debajo del mes pasado

5.4 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:

Dependencia	Cumple	No cumple	% NPR
Dirección De Bienestar Estudiantil	8	22	27%
Dirección De Cobertura		3	0%
Oficina De Nomina	5	3	63%
Archivo Sed	9	3	75%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	3	2	60%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar		2	0%

INFORME DE GESTIÓN

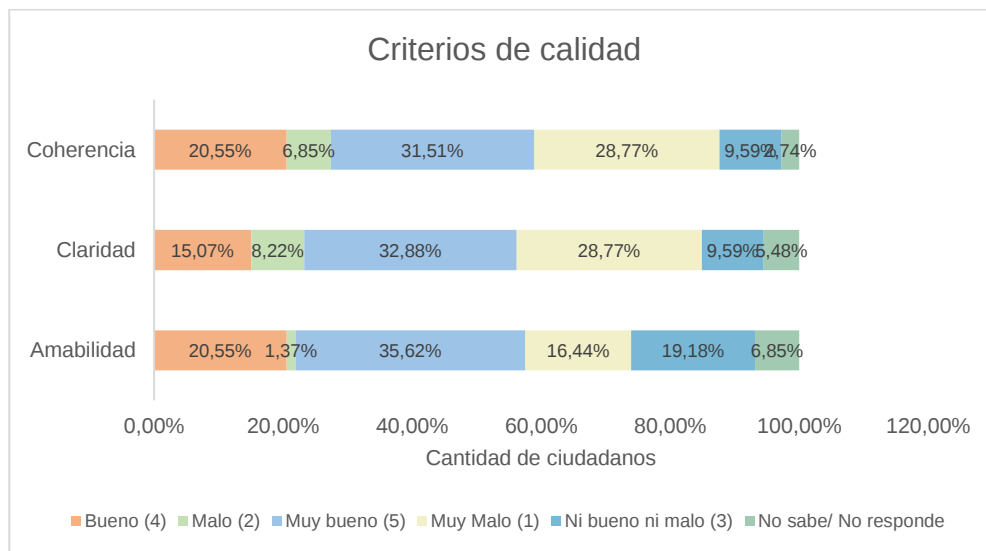
Dirección Local De Educación Suba	1	1	50%
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos		1	0%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	1	1	50%
Dirección Local De Educación Fontibón		1	0%
Dirección Local De Educación Bosa	2		100%
Oficina De Contratos	1		100%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	1		100%
Oficina De Personal	1		100%
Dirección Local De Educación Kennedy	1		100%
Dirección Local De Educación Engativá	1		100%
Total	34	39	47%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

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

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%
Total	503	937	35%

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



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 35,62% como “*Muy bueno*”, como “*bueno*” con un 20,55% y el 19,18% como “*ni bueno ni malo*” para un total del 75,35%. Ahora bien, seguidamente se encuentra el criterio de coherencia con un total en las mismas calificaciones del 61,65%, y por último el criterio de claridad con un 57,54%.

Es preciso indicar que las calificaciones se encuentran acorde al indicador obtenido en el Nivel de Percepción de la Calidad (47%), para lo cual se tienen definidas estrategias de socialización, y de ampliación de muestreo.

6. Logros y acciones de mejora

En el transcurso del mes de Julio se atendieron un total 581 requerimientos, en donde se puede destacar Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha en un 30.46%, Modificación a radicados en aplicativo SIGA en 16,52%, así como el apoyo en la gestión operador de correspondencia en un 16.46%, 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 evidencio una eficiencia del **92%** a cierre de julio

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.

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

ESTADO	CANTIDAD	PARTICIPACION
Completado	534	92%

INFORME DE GESTIÓN

En progreso	47	8%
Total	581	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 Creación de Usuarios, Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha, Modificación a radicados en aplicativo SIGA, son los más reiterados

I.2 Tabla No 2. Principales Dependencias

DEPENDENCIA	CANTIDAD
5320 - Oficina Administrativa De Redp	51
5110 - Oficina De Personal	32
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	28

I.3 Tabla No 3. Tipología Plan Padrino

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	177	30.46%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	96	16.52%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	84	14.46%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	60	10.33%
Creación de Usuarios	47	8.09%
Traslados a RedP	40	6.88%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	24	4.13%
Solicitud de modificación y/o aclaración de Agendamiento	23	3.96%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	17	2.93%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	5	0.86%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	2	0.34%
Aclaración Informe de Efectividad	2	0.34%
Modificación usuarios	2	0.34%
Aclaración Informe de Vencidos	1	0.17%
Falta De Información o Información General	1	0.17%
Total	581	100,00%

Igualmente, este correo gestiona las solicitudes realizadas de notificaciones, en el presente mes se gestionaron un total de **163** solicitudes, evidenciando que la dependencia que más solicitudes realiza en la oficina de nómina, seguida por fondo prestacional, el servicio más reiterativo es el envío 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 la notificación por aviso que es gestionada igualmente por el grupo de correspondencia.

I.4 Tabla No 4. Notificaciones - Plan Padrino

TIPOLOGIA	CANTIDAD
CITACIONES Y NOT PRESENCIAL	57
NOT.AVISO	46
CITACIONES	22
NOT.PRESENCIAL	21
PUBLICACIÓN PÁGINA WEB	7
PUBLI.PAGINA WEB	4
PUBLI.CARTELERA	4
PUBLICACIÓN CARTELERA /PUBLICACIÓN PÁGINA WEB	1
NOT PRESENCIAL	1
Total general	163

1.1. CRM

La Oficina de Servicio al Ciudadano, cuenta con la plataforma CRM que permite registrar las actividades propias del desarrollo de las funciones, y que son solucionadas por WhatsApp, teléfono personal o presencial, para el mes de julio se realizaron 58 actividades diarias de las cuales todas fueron atendidas.

I.5 Tabla No 5. Registros en CRM

ASUNTO	INACTIVO	TOTAL
Actualización de Sistemas de Información	29	29
Asesoría en Uso de Aplicativos	13	13
Certificado de factores salariales para docentes	1	1
Cesantías para docentes	6	6
Elaboración de Actas de Reuniones	1	1
Elaboración Evaluación de Calidad	2	2
Envío de mensajes masivos	1	1
Pensión de docentes	2	2
Revisión de cesantías y pensiones	1	1
Taller y Cursos Generales PIC	2	2
Total general	58	58

1.2. AVANCE DE VENCIMIENTOS

INFORME DE GESTIÓN

Durante el mes de julio se realizó seguimiento en vencidos en donde a fin de mes se encuentran 24 peticiones vencidas pendientes de respuestas en Bogotá te escucha cerrando a la fecha un 90% de lo relacionado a inicio del año .

En comparación con el corte anterior, se presentan 9 áreas que disminuyeron la cantidad de peticiones vencidas, de las cuales 8 quedan sin pendientes 1 área queda con 4 pendientes.

Por más que, el equipo plan padrino continúa realizando el seguimiento de vencidos, 7 áreas no registraron ningún avance en los cierres y 5 áreas incrementaron sus pendientes.

DEPENDENCIA	26 DE JULIO	3 DE AGOSTO	RESULTADO
2219- DIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	1	0	CERRADO
6007-01 COLEGIO ALFONSO LOPEZ MICHELSEN (IED)	1	0	CERRADO
4200 DIRECCION DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	1	0	CERRADO
6018-05 COLEGIO BRAVO PAEZ (IED)	1	0	CERRADO
2300- DIRECCION DE PARTICIPACION	1	0	CERRADO
6005-10 EL DESTINO	1	0	CERRADO
6005-07 DIEGO MONTAÑA CUELLAR	1	0	CERRADO
6011 - 29 COLEGIO JOSE MARIA VELAZ (IED)	1	0	CERRADO
2208 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION KENNEDY	8	4	BAJO
6008 - 05 COLEGIO CASTILLA (IED)	2	2	IGUAL
6007 - 29 COLEGIO DE LA BICI (IED)	2	2	IGUAL
6011 - 23 COLEGIO VEINTIUN ANGELES (IED)	1	1	IGUAL
6004 - 05 COLEGIO ATENAS (IED)	1	1	IGUAL
4300 - DIRECCION DE CONSTRUCCION Y CONSERVACION DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	1	1	IGUAL
6001 - 09 COLEGIO TOBERIN (IED)	1	1	IGUAL
6010 - 10 COLEGIO INSTITUTO TECNICO LAUREANO GOMEZ (IED)	1	1	IGUAL
5110 - OFICINA DE PERSONAL	1	5	SUBIO
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	0	3	SUBIO
6018 - 15 COLEGIO LICEO FEMENINO MERCEDES NARINO (IED)	0	1	SUBIO
2215 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION ANTONIO NARINO	0	1	SUBIO
6008 - 10 COLEGIO EL JAPON (IED)	0	1	SUBIO
TOTAL	26	24	

1.3. AVANCE DE VENCIMIENTOS

Se envió correo electrónico y se estableció comunicación con la Dirección de Talento Humano, proponiendo iniciar mesa de trabajo para la finalización de los radicados vencidos y los que presentan finalización de actividad en SIGA

Se asignará base para apoyo telefónico con los colegios a la funcionaria María Elvira. Esta gestión se ingresa a la base de apoyo que se encuentra en el siguiente link: SEGUIMIENTO APOYO A PLAN PADRINO.xlsx (sharepoint.com).

Se estableció comunicación telefónica con el colegio Carlos Arturo Torres, donde cerraron las peticiones; del mismo modo sucedió con el colegio El Verjón, el Ofelia Uribe de Acosta y el Rodolfo Llinás.

También cerraron peticiones la Dirección de Construcciones, la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, Certificados Laborales. La petición del colegio Castilla está relacionada con un accidente escolar, sobre el cual el coordinador no ha dado respuesta, y por la delicadeza del tema el rector se encuentra a la espera de la respuesta.

1.4. ACCIONES DE MEJORA CONTINUA

Se estableció comunicación por parte de las madrinan con:

Secretaria Colegio El destino – cierra requerimiento

Asesora DILE Ciudad Bolívar y director Local, se brinda capacitación a la nueva persona de atención al ciudadano- se cierra requerimiento.

Mesa de trabajo solicitada por el director local en ciudad bolívar, para los colegios con pendientes en ambos sistemas.

Rector y secretaria Colegio bravo Páez- cierra requerimiento.

Rector y secretaria Colegio Antonio García- cierra requerimientos de Bogotá y vencidos de Siga (quedan 2 a fecha viernes 29)

Rectora y secretaria Colegio José maría velaz – cierra requerimiento.

Secretaria DILE Antonio Nariño, informa que la demora del cierre obedece a que la institución no le ha contestado al supervisor de la DILE, se sugiere apoyarse con la directora para darle cierre prioritario. Adicionalmente, la secretaria solicita capacitación de BTE, se le solicita formalizar petición por correo.

Oficina de Personal – se remite correo electrónico. Funcionaria Ana, quien menciona que el aumento se debió a la incapacidad de un compañero que tenía a cargo 2 de las 5 pendientes. Que ella realiza el seguimiento con los compañeros que deben dar respuesta. Menciona que la oficina ha mejorado mucho en la atención y gestión dado que por el momento el máximo que hay en el sistema es de 15 peticiones (1 hoja)

Se socializó con todas las áreas el informe de Calidad en las respuestas a la ciudadanía y actualmente nos encontramos contestando y retroalimentando las solicitudes recibidas al respecto.

Teniendo en cuenta que el criterio con mayor incidencia es la falta de documento adjunto, se ha difundido el uso de la respuesta electrónica en los casos en que sea posible.

1.5. RADICADOS SIN DIGITALIZACION

Se recibió el reporte solicitado por el jefe de la oficina al supervisor del área de correspondencia, el cual contiene los radicados notificados por medio del correo sednotificaciones@educacionbogota.gov.co con un total de 51926 registros recibidos a partir del 1 de marzo de 2022 hasta la fecha. Se eliminaron 2257 duplicados, quedando 49669 para cruzar.

Se realizó el cruce de la información con el reporte de documentos sin digitalizar, arrojando únicamente 327 archivos encontrados en las dos bases. Esto se debe a que cuando se carga la prueba de envío por parte del grupo de correspondencia, el radicado ya no aparecerá en el reporte de documentos sin digitalizar. (BASE CORRESPONDENCIA - BASE CRUZADA)

Por lo anterior, se sugiere realizar la validación de forma manual, uno a uno, para identificar si los adjuntos han sido cargados por el funcionario responsable y si el cargue se realizó antes o después del envío de la notificación de respuesta. Para lo anterior se solicitará al supervisor del proveedor BPM un presupuesto de recursos para realizar dicha labor por el tamaño de la muestra a revisar

DEPENDENCIA	TIPO RADICADO			Total general
	SALIDA	ENTRADA	INTERNO	
5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	11187		139	11326
5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	4738		28	4766
5110 - OFICINA DE PERSONAL	731		155	886
4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	48		587	635
5130 - OFICINA DE NOMINA	423		32	455
5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	54	322	11	387
1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	330		43	373
4100 - DIRECCION DE COBERTURA	184		158	342
2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	255	49	20	324
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	78		238	316
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	179		27	206

INFORME DE GESTIÓN

DEPENDENCIA	TIPO RADICADO			Total general
	SALIDA	ENTRADA	INTERNO	
6008 - 13 COLEGIO GABRIEL BETANCOURT MEJIA (IED)	912			912
6012 - 08 COLEGIO TECNICO DOMINGO FAUSTINO SARMIENTO (IED)	506		1	507
6005 - 45 COLEGIO USMINIA (IED)	457			457
6005 - 22 COLEGIO LOS TEJARES (IED)	412		2	414
6007 - 02 COLEGIO ALFONSO REYES ECHANDIA (IED)	369		11	380
6005 - 06 COLEGIO CIUDAD DE VILLAVICENCIO (IED)	339			339
6007 - 07 COLEGIO CEDID SAN PABLO (IED)	276			276
6011 - 21 COLEGIO REPUBLICA DOMINICANA (IED)	265		1	266
6008 - 23 COLEGIO LA AMISTAD (IED)	244		1	245
6008 - 02 COLEGIO ALQUERIA DE LA FRAGUA (IED)	214	1	4	219
6018 - 13 COLEGIO JOSE MARTI (IED)	215		1	216

- Se programó mesa de trabajo con la Dirección de Talento Humano – Prestaciones.
- Se realizó mesa de trabajo con la Dirección de Bienestar Estudiantil.
- Colegio Julio Garavito Armero, Loc. Puente Aranda actualiza documentos 92 sin digitalización. Se da Capacitación en SIGA: Respuesta Electrónica.
- Colegio Alquería la fragua los funcionarios han avanzado en el proceso de cierre, solicitan reporte actualizado.
- Comunicación con dile Antonio Nariño, avance en los digitalizados, la secretaria de la dile está apoyando esta labor, solicitaron capacitación presencial sobre el tema (pendiente de definir por parte de la dile la fecha por temas de agenda).
- Comunicación con dile Usme, menciona dificultad para el caso de un requerimiento verbal y para un radicado de salida generado en su momento por la psi que era de tipo personal.