



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME DE GESTIÓN PQRS
ABRIL 2023

Elaboró:

VEIMAN COTRINO DÍAZ

**Profesional Universitario Oficina de
Servicio al Ciudadano**

Aprobó:

MARCO ANTONIO BARRERA GÓMEZ

**Jefe Oficina de Servicio al ciudadano
Defensor de la Ciudadanía**

Revisó

**Profesional Oficina de Servicio al
Ciudadano**

Tabla de Contenido

Introducción	4
Glosario	5
1. Canales de atención de la Entidad	6
1.1 Telefónico.....	6
1.2 Virtual:.....	7
1.3 Presencial	7
1.4 Chat Institucional	8
2. ¿Qué pudo impactar la gestión de PQRSDf en el período?	8
3. Análisis General de los Canales de Atención	11
3.2. Satisfacción Canales de Atención.....	13
3.3 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano	13
4. Análisis de las solicitudes radicadas	14
4.1 Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas:	18
4.1.2.1 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?	19
4.1.5 Entes de control	24
4.1.6 Sugerencias y/o felicitaciones.....	26
4.1.7 Acceso a la información	26
5. Nivel de oportunidad	26
6. Calidad en la respuesta	29
7. Percepción de la calidad	32
8. Soluciones Estratégicas.....	34
8.1 Correo Electrónico	34
8.2 Correo Notificaciones	36
8.3 Asignación PQRS en Bogotá te Escucha	36
9. Gestión Vencidos.....	37
10. Resumen de Indicadores.....	42
11. Gestión de Correspondencia.....	42
12.Seguimiento acciones de mejora informe anterior	45

Contenido de Tablas y Gráficos

Tabla 1 – Participación Canales acumulado al mes de abril	11
Tabla 2 Satisfacción detallado Mensual.....	13
Tabla 3 – Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento	15
Tabla 4 – Comparación mes anterior 2023	16
Tabla 5 – Oficinas con mayor participación.....	19
Tabla 6 – Top 10 requerimiento de mayor demanda.....	20
Tabla 7 – Temáticas de Tutelas	20
Tabla 8 – Temáticas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	22
Tabla 9 – Temáticas de Expediente	22
Tabla 10 – Denuncias por actos de corrupción	23
Tabla 11 – Participación según el nivel.....	25
Tabla 12 – Nivel de Oportunidad por área NVC	26
Tabla 13 – Resultados de la Evaluación del mes.....	31
Tabla 14 – Dependencias con mayor incumplimiento	31
Tabla 15 – Percepción Calidad en la respuesta	33
Tabla 16 – Trazabilidad	33
Tabla 17 – Histórico de Gestión.	34
Tabla 18 – Avance de cierre de gestión.....	35
Tabla 19 – Tipología Plan Padrino.....	35
Tabla 20 – Notificaciones - Plan Padrino.....	36
Tabla 21 – Asignaciones Bogotá te Escucha.....	37
Tabla 22 – Variación de Vencimientos.....	37
Tabla 23 - Vencimientos Nivel Central	38
Tabla 24 –Vencimientos Nivel Local.....	39
Tabla 25 –Vencimientos Nivel Institucional	40
Tabla 26 - Indicadores	42
Gráfico 1. Comportamiento histórico con acumulado a marzo de los canales de atención.....	11
Gráfico 2. Comportamiento de PQRS respecto a canales de atención.	12
Gráfico 3. Tipificación canales de atención	14
Gráfico 4- Top 10 Oficinas con mayor participación en requerimiento y, demás oficinas e Instituciones Educativas	17
Gráfico 5- Entes de Control.....	25
Gráfico 6. Nivel de Oportunidad por Subsecretaria	29
Gráfico 7- Ciclo de Gestión de la Calidad de las respuestas	30

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 abril de 2023, 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)
 - - 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.

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:

1.1 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.

1.2 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.

1.3 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.

1.4 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 abril del 2023 se presentaron las siguientes novedades:

1. Se registro un nivel de servicio consolidado para el periodo de marzo fue 99% en todos los canales de atención, es decir, que de cada 100 ciudadanos que se comunicaron a los canales de atención de la Entidad, 99 ciudadanos fueron atendidos.

Para el canal presencial (DLES, y OSC) el indicador se encontró en el 96%, para el canal virtual en el 100%, y en el canal telefónico en el 100%, logrando el cumplimiento del objetivo anual para el indicador del nivel de servicio.

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	15.249	14.663	96%
Virtual	33.126	33.123	100%
Telefónico	7.425	7.410	100%
Total, general	55.800	55.196	99%

Por lo anterior, se concluye que se mantiene el indicador propuesto del 93%, logrando un nivel de servicio del 99%.

2. El indicador de satisfacción proyectado para el mes de abril fue de 84.75%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 88.30% dando cumplimiento a lo proyectado, por tanto, se seguirán implementando las acciones tendientes a la mejora del indicador.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 89.41% aumentando un 0.69%, Correo electrónico 61.96% registro un aumento del 10.41%, Canal presencial 92.59% registro un incremento del 6.04%, y el canal Chat 78.85% aumentó en 8.40% respecto al periodo anterior.

3. Desde el equipo de cualificación y formación para el presente periodo se realizó la revisión, traducción y evaluación de seis (6) documentos de la oficina:
 - La Carta de Trato Digno (revisada y traducida por parte de la Veeduría Distrital) en el marco de la estrategia de simplificación de documentos.
 - Instructivo interno de Actualización y revisión Base de Conocimiento.
 - Instructivo interno de Estrategia Relevé SED.
 - Instructivo interno de Gestión Documental de la OSC
 - Instructivo interno de Traslados y respuestas OSC
 - Instructivo interno de Seguimiento y reconocimiento de la prestación del servicio.
4. Durante el mes de abril se realizaron 27 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar información sobre informes de PQRS, nivel de oportunidad, gestión de la operación, solicitudes de publicación de actos administrativos, publicación instructivos internos de trabajo, ajustes de información en la página web y actualización en la información de trámites, divulgación del video del Defensor de la Ciudadanía en las pantallas de nivel central y Direcciones Locales, divulgación de la Carta de trato Digno en las redes sociales.
5. Se registro cumplimiento del 100%, realizando 26 socializaciones de las 26 programadas, teniendo un total de 313 asistentes”
6. Durante de abril en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron Movilidad Escolar con 25.98% (inferior al mes anterior) focalizado en “subsidio de transporte” siendo este el 25.10% debido al pago del primer ciclo de movilidad escolar. Adicional la temática de cupo escolar con un 22.43% presenta una disminución del 13.42% respecto al mes anterior. Adicional se puede resaltar 15.05% solicitaba “Asignación de cupo escolar” y “Traslado de estudiantes antiguos” 5.98%.
7. Se continuó con el acompañamiento y gestión de atención en la Direcciones Locales, aunque con más bajo volumen de atención. Esta gestión es realizada por el equipo de BPM, el equipo Plan Padrino y la Dirección de Cobertura.

Durante las jornadas realizadas en el mes de abril se realizó una atención de 3.964 ciudadanos.

8. Se participó en las Ferias de Servicio realizadas por la Alcaldía Mayor los días 13 y 14 de abril en la Localidad Suba; el 20 y 21 de abril en Engativá y el 28 y 29 de abril en Bosa el Recreo

Fecha	Localidad	Cantidad
13 y 14 de abril	Localidad Suba	34

|

Fecha	Localidad	Cantidad
20 y 21 de abril	Localidad Engativá	19
28 y 29 de abril	Localidad Bosa	46

9. En el nivel central se mejoraron los tiempos de servicio en 56 segundos (se pasó de 20 minutos con 57 segundos a 19 minutos con 57 segundos), dadas las estrategias de seguimiento al tiempo de espera y tiempo de atención que en el momento se han implementado.
10. El indicador de satisfacción de chat institucional mejoró considerablemente, ubicándose nuevamente por encima del 70%, se seguirá realizando seguimiento por agente y temática de las calificaciones obtenidas.
11. La volumetría en los canales de atención ha venido disminuyendo respecto a años anteriores, tomando como años de análisis, dos años prepandemia y postpandemia, por lo anterior, se han implementado acciones de gestión outbound en el canal telefónico, así como labores de seguimiento a correspondencia de salida.
12. Durante el periodo de abril en la Sala de Nivel Central se han facilitado ventanillas para la atención por parte de otras dependencias, viendo afectación en los tiempos de servicio de la sala, debido al manejo inadecuado del Digiturno y demora en la atención.
13. Levantamiento documental del instructivo de la Actualización y Revisión Base del Conocimiento, cuyo alcance inicia con la información recibida reportada por los responsables de los procedimientos de la OSC para ser actualizada en la Base de Conocimiento, continua con la verificación de la claridad y veracidad de la información, incorporación de la información en la Base de conocimiento y en la matriz de control de versiones y socialización de la información al personal de la OSC y, finaliza con la publicación a través de los medios de comunicación internos (correo electrónico, chat de Teams) y publicación de la Base de conocimiento en el repositorio determinado. El objetivo de este documento interno de trabajo es Realizar la actualización y revisión de la Base de Conocimiento de la OSC, mediante las solicitudes realizadas por los responsables de los procedimientos, con el fin de fortalecer los conocimientos del personal que brinda atención en los canales presenciales, virtuales y telefónicos, garantizando la prestación de un servicio oportuno y con calidad. El documento es consultable en el enlace interno <https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/node/2398>
14. Se generó nuevo instructivo interno de trabajo de satisfacción en el mes de abril, que permita mejorar la confiabilidad y experiencia de servicio el cual se aplicará a partir del primero de mayo.
15. La encuesta de correo electrónico que mide la satisfacción de la ciudadanía será modificada para conocer la experiencia de servicio de cuanto a radicación directa al área e información de trámites y servicio de la OSC.

3. Análisis General de los Canales de Atención

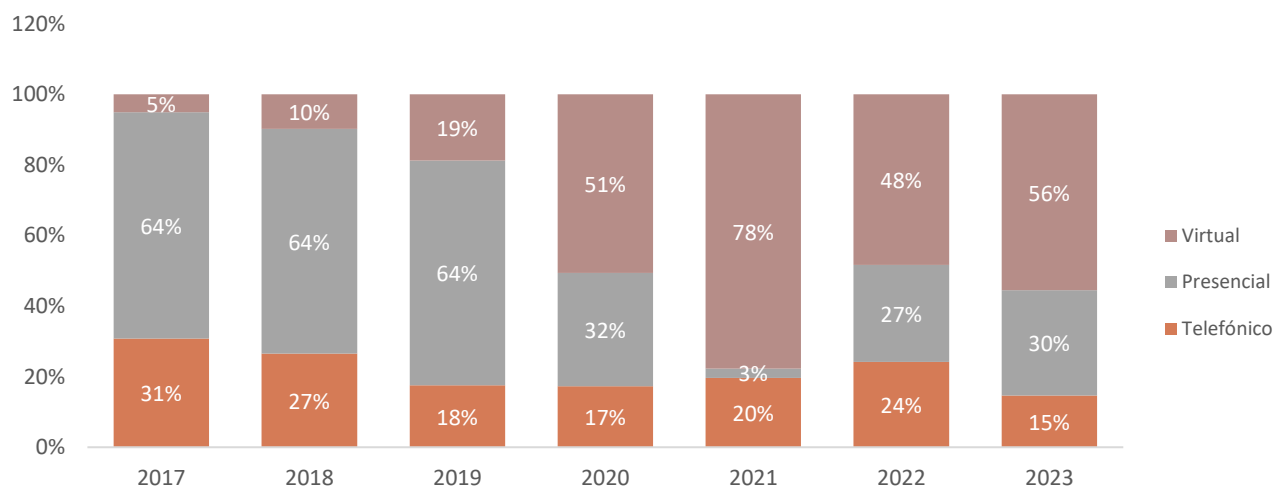
AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	157.573	328.409	26.249	512.231
2018	130.109	311.955	48.057	490.121
2019	83.187	301.799	88.954	473.940
2020	131.630	245.166	385.581	762.377
2021	244.057	32.647	964.039	1.240.743
2022	158.273	180.105	316.723	655.101
2023	63.330	128.672	239.502	431.504

Fuente: Datos Canales OSC.

Los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito presentan un comportamiento variable durante los últimos cinco años, al contar con un hito, como lo fue la pandemia causada por el virus Sars-COV2. Desde ese momento, la ciudadanía en general ha optado por preferir los canales virtuales, y también la Entidad, ha propendido por virtualizar y optimizar los trámites existentes, como la solicitud de cupo. Para el año 2023 en abril se contó con un total de 59.762

atenciones.

Tabla 1 – Participación Canales acumulado al mes de abril



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

Gráfico 1. Comportamiento histórico con acumulado a abril de los canales de atención

En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a abril de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para este periodo en el año 2020 se presentó un incremento en el canal virtual del 32%, disminuyendo la participación del canal presencial en 32% y el telefónico 1% respecto al año anterior.

En el año 2021 de acuerdo con las situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19, se mantuvo la tendencia al año anterior, aumentando la participación del canal virtual con 27%, de igual manera para el canal telefónico aumento en 3% la participación; debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional el canal presencial disminuyó en su participación un 29% respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2023, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 15% y 30%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 56%.

3.1 Comportamiento Canales de Atención

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

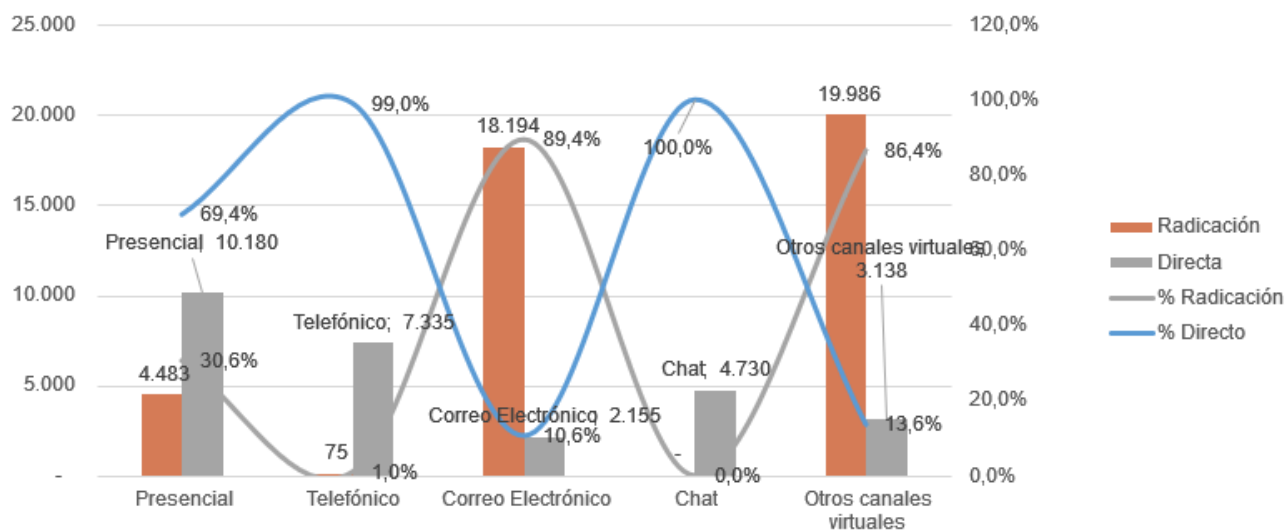


Gráfico 2. Comportamiento de PQRS respecto a canales de atención.

El nivel de servicio de 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 reportó el nivel de servicio más bajo con el 96%, encontrándose dentro del estándar del indicador.

Es importante mencionar que de manera general el 48.2% de las solicitudes son resueltas en primer contacto y el restante son radicadas.

3.2. Satisfacción Canales de Atención.

Para el indicador de satisfacción anual, se realiza ejercicio de pronóstico con un nivel de confianza del 95%, obteniendo como resultado una meta del 85%, con el siguiente comportamiento mensual.

Es importante mencionar, que el indicador de satisfacción proyectado para el mes de abril fue de 84.75%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 88.30% dando cumplimiento a lo proyectado.

Tabla 2 Satisfacción detallado Mensual

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, Mes
ene-23	78.60%	89.32%	58.58%	46.18%	82.34%
feb-23	79,70%	90,47%	66,08%	51,23%	82.95%
Mar-23	86,54%	88,72%	70,46%	51,55%	84,75%
Abr-23	92,59%	89,41%	78,85%	61,96%	88,30%

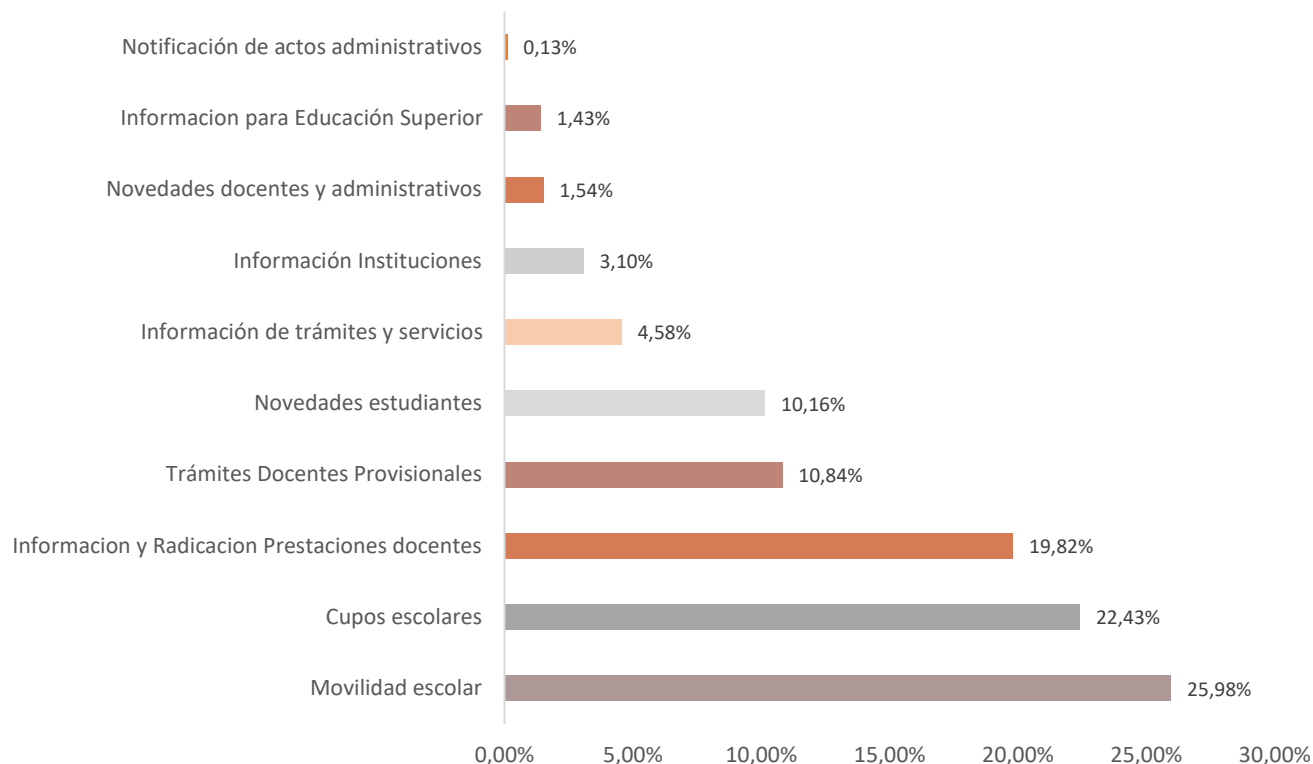
Fuente: Encuestas de satisfacción.

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para abril se encontró en el 88.30%, se aplicaron un total de 4.495 encuestas, de las cuales 3.969 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 89.41% aumentando un 0.69%, Correo electrónico 61.96% registro un aumento del 10.41%, Canal presencial 92.59% registro un incremento del 6.04%, y el canal Chat 78.85% aumentó en 8.40% respecto al periodo anterior.

3.3 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Durante de abril en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron Movilidad Escolar con 25.98% (inferior al mes anterior) focalizado en “subsido de transporte” siendo este el 25.10% debido al pago del primer ciclo de movilidad escolar. Adicional la temática de cupo escolar con un 22.43% presenta una disminución del 13.42% respecto al mes anterior. Adicional se puede resaltar 15.05% solicitaba “Asignación de cupo escolar” y “Traslado de estudiantes antiguos” 5.98%.



Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

Gráfico 3. Tipificación canales de atención

Información y radicación de prestaciones sociales se reportó 19.82% disminuyendo en un 12.05%, teniendo cesantías la mayor participación con un 15.37%, es preciso señalar que el trámite de pensión y auxilios para docentes y directivos docentes debe ser realizado por Humano en Línea a partir del 20 de febrero y 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, el trámite de docentes provisionales registro un 10.84% resaltando las vacantes provisionales, información pago de nómina, escalafón docente y consulta solicitudes radicadas. Por otro lado; novedades estudiantes registro un 10.16% teniendo impacto las Constancias y/o Certificaciones de Estudio, Legalización de documentos para estudiar en el exterior y Préstamo de dispositivos tecnológicos.

4. 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 estos sistemas.

Tabla 3 – Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento

Grupos	Tipo de tramite	SIGA	Bogotá te escucha	Total General
Solicitudes y tramites Representan el 96%	Derecho de Petición Interés Particular	34.705	202	34.907
	Derecho de Petición Interés General	592	46	638
	Derecho de Petición de Consulta	10	59	69
	Derecho de Petición de Información	73	0	73
	Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias	2	12	14
	Contáctenos	4.404	0	4.404
	FUT (Formulario Único de Tramites)	724	0	724
	Informativo	200	0	200
	Respuestas en General (Allegan documentación, solución a peticiones de las IED e información de costos educativos)	90	0	90
	Invitaciones	30	0	30
	Factura	2	0	2
Requerimientos Legales Representan el 3%	Tutelas	860	0	860
	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	182	0	182
	Conciliaciones	31	0	31
	Demandas	19	0	19
	Expedientes	18	0	18

Grupos	Tipo de tramite	SIGA	Bogotá te escucha	Total General
	Citaciones	7	0	7
	Recursos de Reposición	6	0	6
	Cumplimientos de Fallo	3	0	3
	Recursos de Apelación	2	0	2
PQRSDF Representan el 1%	Quejas	3	261	264
	Reclamos	0	122	122
	Felicitaciones	0	16	16
	Denuncias por Actos de Corrupción	29	0	29
	Solicitudes de Acceso a la Información	0	27	27
	Sugerencias	0	1	1
	Total General	41.992	746	42.738

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), y Solicitud de Acceso a la Información.

Tabla 4 – Comparación mes anterior 2023

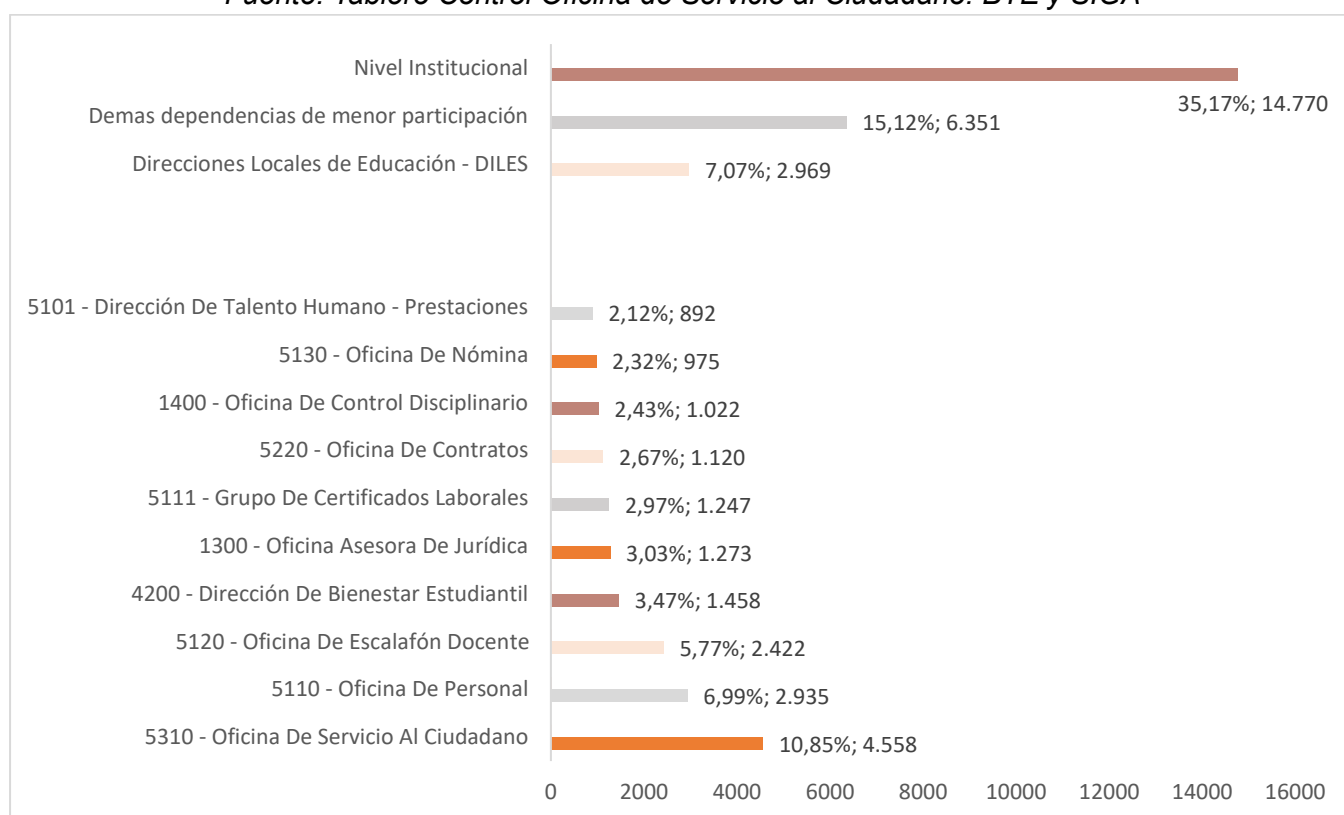
Mes	Solicitudes y Trámites	PQRSDF	Requerimientos Legales	Solicitud de Acceso a la Información	Total general
Marzo	47.763	586	1.128	39	49.516
Abril	40.717	432	1128	27	42.738

Las peticiones en general disminuyeron un 16% respecto al mes anterior, siendo solicitudes y trámites el de mayor impacto.

Del total de los registros; el 57.74% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central, el 34.77% gestionados por el Nivel Institucional y el 7.49% por las Direcciones Locales de Educación; del total el 89.51% se realiza a través de canales virtuales y el 10.49% de manera presencial.

Gráfico 4- Top 10 Oficinas con mayor participación en requerimiento y, demás oficinas e Instituciones Educativas

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



4.1 Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas:

4.1.1 Grupo Solicitudes y trámites

Los requerimientos que ingresan en el grupo al momento de radicarlos se asignan a las diferentes oficinas de acuerdo con su competencia, el 35.17% está representado por el nivel institucional (IED) equivalentes a 14.770 requerimientos, seguido de un 42.63% que constituyen las diez dependencias más representativas con un total de 17.902 requerimientos, posteriormente un 7.07% de participación de las Direcciones Locales de Educación con 2969 requerimientos y por las demás dependencias de menor participación que integran 6.351 requerimientos que aportan un 15.12% de contribución.

Dentro del total de los trámites y solicitudes atendidas en las 10 dependencias del nivel central con mayor volumen de gestión se destacan las siguientes: Oficina de Servicio al Ciudadano con el trámite de Legalización Documentos al Exterior representado en el 70.53%, seguido por las solicitudes gestionadas por la Oficina OSC respuestas con 12% de participación y en tercer lugar Devoluciones Legalización que contribuye con el 3.93%.

Continúa la Oficina de Personal que participa con trámite general en un 66.64%, seguido de la gestión de inicio de labores con un 11.14% y finalización de labores con el 9%.

A continuación, la Oficina de Escalafón docente con el 59.83% en trámite general, trámite de inscripción privado decreto 1277 con un 12.84% del mes de abril, así misma certificación reporte de docentes que laboran en instituciones privadas represento el 12.14%.

La Dirección de Bienestar Estudiantil participa en subsidio de transporte condicionado a la asistencia escolar con un 67.56%, seguido de trámite general en un 13.65% y asuntos jurídicos y entes de control aportando 7.20%.

Por último, destacamos la Oficina Asesora de Jurídica con el trámite de Tutelas con un 40.61%, seguido de trámite general en un 29.54% y demandas aporta el 11.23%.

Por parte de las demás áreas y las IED, a parte de las 10 principales mencionadas anteriormente dieron su aporte con el restante 50.30% de las solicitudes y trámites gestionados por la entidad en el mes de abril.

4.1.2 Grupo PQRSDF

Los 432 requerimientos, son radicados a través de las diferentes plataformas y asignadas a las dependencias para su gestión y trámite:

De total de los recibidos en esta categoría el 87.96% fueron atendidos virtualmente por el canal Web, E-mail, FUT, Buzón y Redes Sociales, seguido del nivel presencial y escrito que aportó el 12.04% este presenta una disminución respecto al mes anterior donde reportó un 14.33%, el canal telefónico con el 8.80% el cual aumentó dado que en marzo aportó el 4.44%

Tabla 5 – Oficinas con mayor participación

Área	Cantidad	% de participación
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	50	11,57%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	34	7,87%
1800 - Oficina para la convivencia escolar	31	7,18%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	30	6,94%
5110 - Oficina De Personal	17	3,94%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	17	3,94%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	16	3,70%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	16	3,70%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	13	3,01%
5130 - Oficina De Nómina	11	2,55%
Nivel Institucional	62	14,35%
Demás Dependencias Menor participación	135	31,25%
Total General	432	100,00%

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

4.1.2.1 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?

De la totalidad de los requerimientos recibidos por los ciudadanos en el mes de abril, el 11% de los requerimientos fueron por beneficios estudiantiles, con un 11% correspondientes a temáticas como movilidad escolar y servicio de alimentación, Servicio a la Ciudadanía con el 11% con temas como felicitaciones para los funcionarios y requerimiento de información general, en la siguiente categoría esta asuntos disciplinarios aportando el 9% con temáticas de quejas hacia algún funcionario docente, directivo, funcionario administrativo y/o directivo administrativo, así como presuntas conductas de maltrato a estudiantes continua en la calidad de la educación con el 3%

|

El restante porcentaje hace referencia a solicitudes no tipificadas, matrículas, gestión financiera y traslado de petición por competencia entre otras.

4.1.3 Requerimientos Legales

Tabla 6 – Top 10 requerimiento de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% de participación
Tutela	860	76.24%
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	182	16.13%
Conciliación	31	2.75%
Demandas	19	1.68%
Expediente	18	1.60%
Citación	7	0.62%
Recurso de Reposición	6	0.53%
Cumplimiento de Fallo	3	0.27%
Recurso de Apelación	2	0.18%
Total General	1.128	100%

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

Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 76.24% corresponde a tutelas, el 16.13% corresponde a Nulidad y Restablecimiento del Derecho, Conciliación el 2.75% el restante 4.88%, participo con demandas, expedientes, citaciones entre otras.

Tabla 7 – Temáticas de Tutelas

Temáticas Tutelas	Cantidad	% de Participación
DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	314	37%

Temáticas Tutelas	Cantidad	% de Participación
DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR - TRAMITES	237	28%
CONTÁCTENOS	202	23%
DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL - TRAMITES	38	4%
TUTELA	22	3%
FUT	14	2%
INFORMATIVO	9	1%
DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	8	1%
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	5	1%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	0%
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	2	0%
TOTAL	860	100%

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

Del total el 14% son atendidas por la Oficina DE Escalafón docente, seguido del 10% gestionadas por la Dirección de Bienestar Estudiantil, el restante 76% son respondidas por las demás dependencias de la SED como por algunas Direcciones Locales de Educación.

Respecto a peticiones radicadas por Nulidad y Restablecimiento de Derecho aclarando que este medio de control se encuentra dirigido a refutar la legalidad de un acto administrativo particular porque el contenido del fallo afecta a un particular o a la administración. Y que al recurrir a un juez se busque resolución por medio de sentencia con el fin de declararlo nulo y/o reestablecer un derecho vulnerado, a continuación, presentamos las solicitudes registradas:

|

Tabla 8 – Temáticas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho

Temáticas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Cantidad	% de Participación
DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	75	41%
DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR - TRAMITES	51	28%
CONTÁCTENOS	37	20%
DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL - TRAMITES	9	5%
TUTELA	5	3%
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	2	1%
DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	2	1%
TOTAL	182	100%

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

En relación con las peticiones que ingresan por Expedientes aclaramos que estos son el conjunto de documentos relacionados con un asunto, que constituyen una unidad archivística, según el Acuerdo 7 de 1994 del Archivo General de la Nación, por lo que relacionamos las solicitudes ingresadas por este ítem:

Tabla 9 – Temáticas de Expediente

Temáticas de Expediente	Cantidad	% de Participación
DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	10	56%
TUTELA	2	11%
CONTÁCTENOS	3	17%
DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR - TRAMITES	2	11%
DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL - TRAMITES	1	6%
TOTAL	18	100%

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

4.1.4 Presuntas denuncias sobre actos de corrupción

Durante el presente mes se recibieron 29 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 10 – Denuncias por actos de corrupción

Dependencias	Cantidad	% de participación
5120 - Oficina De Escalafón Docente	4	13,79%
5130 - Oficina De Nómina	3	10,34%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	2	6,90%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	2	6,90%

Dependencias	Cantidad	% de participación
531002 - Oficina OSC respuestas	2	6,90%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	2	6,90%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	1	3,45%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	1	3,45%
6007 - 02 Colegio Alfonso Reyes Echandía (IED)	1	3,45%
6007 - 08 Colegio Ciudadela Educativa De Bosa (IED)	1	3,45%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	1	3,45%
6007 - 10 Colegio El Porvenir (IED)	1	3,45%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	1	3,45%
6019 - 37 Colegio Sierra Morena (IED)	1	3,45%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	1	3,45%
5110 - Oficina De Personal	1	3,45%
TOTAL	29	100%

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

4.1.5 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 690 recibidos en la SED cifra que disminuyó en un 14.6% frente a peticiones recibidas en la SED por los diferentes entes de control del mes pasado, cifra para fines informativos

estos requerimientos se clasifican en dos grandes grupos Organismo Autónomo e Independiente el cual se subdivide en distrital o nacional y el segundo grupo denominado Ramas del Poder Público, cabe aclarar que las entidades regulatorias que se tiene en cuenta son: Defensoría, Veeduría, Personería, Contraloría, Procuraduría, Fiscalía y Ministerio de Educación; este último por ser directamente relacionado con la entidad.

Tabla 11 – Participación según el nivel

Organismo Autónomo e Independiente	
Organismo de Control Distrital*	254
Organismo de Control Nacional*	48
Ramas del Poder Publico	
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	363
Rama Judicial*	25
Total general	690

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

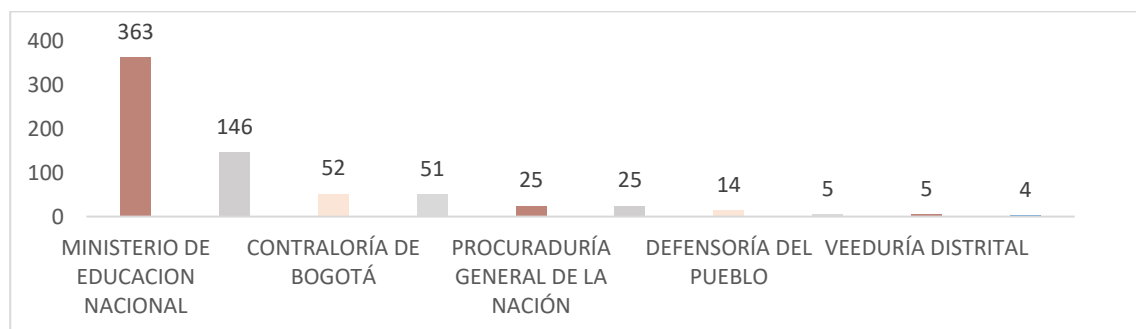
* Organismo de Control Distrital: Personería de Bogotá, Contraloría de Bogotá, Veeduría Distrital y Concejo de Bogotá.

* Organismo de Control Nacional: Procuraduría General de la Nación y Defensoría del Pueblo, Contraloría General de la República, Policía Nacional

* Rama Ejecutiva del Orden Nacional: Ministerio de Educación Nacional

* Rama Judicial: fiscalía general de la Nación

Gráfico 5- Entes de Control



De las solicitudes recibidas por los diferentes entes de control el 52.61% de ellas vienen del Ministerio de Educación Nacional, el 21.16% de la Personería de Bogotá y el 7.54% de la Contraloría, el restante 18.70% está entre otras de menor participación

4.1.6 Sugerencias y/o felicitaciones

Las sugerencias de la ciudadanía en abril fue 1 y ella hizo referencia a validar los criterios para asignar el beneficio de movilidad escolar para los alumnos

Del mismo modo las felicitaciones presentadas en total fueron 18 destacándose la labor de los funcionarios Sara Sánchez, Lina Garavito, Derly Daza, Leidy Turriago, Leonardo Salazar, Edna Galeano, Dina Peralta, Julián González, Danna Gutiérrez y en general la atención y efectividad del servicio en el nivel central.

4.1.7 Acceso a la información

Respecto al acceso a la información durante el presente mes ingresaron 27 solicitudes de las cuales se destacan 4 que fueron dirigidas a la Oficina de Personal, 3 radicadas para la Oficina de Servicio al Ciudadano, 3 para la Oficina de convivencia escolar, las demás solicitudes suman una participación del 63% allegadas por este ítem y se distribuyen la mayor parte en las DILES.

5. 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 abril.

Tabla 12 – Nivel de Oportunidad por área NVC

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
1000 - Despacho	113	2	111	98%
1100 - Oficina Asesora De Planeación	19	4	15	79%
1200 - Oficina De Control Interno	93	9	84	90%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	1040	275	765	74%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	415	12	403	97%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	98	3	95	97%

|

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	2		2	100%
1700 - Oficina De Tecnologías De La información Y Las Comunicaciones	101	1	100	99%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	143	12	131	92%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	2		2	100%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	14	1	13	93%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	163		163	100%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	84	12	72	86%
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	91	1	90	99%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	9		9	100%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	69	4	65	94%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	36		36	100%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	269	18	251	93%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	233	39	194	83%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	101		101	100%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	194	35	159	82%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	436	35	401	92%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	82		82	100%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	115	2	113	98%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	42		42	100%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	53		53	100%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	104		104	100%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe	157		157	100%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	195	13	182	93%
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	1		1	100%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	24	1	23	96%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	4		4	100%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	169	14	155	92%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	150	4	146	97%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	50		50	100%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	89		89	100%

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
3200 - Dirección De Educación Media	12	1	11	92%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	21		21	100%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	57	6	51	89%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	28		28	100%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	6		6	100%
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	3	2	1	33%
4100 - Dirección De Cobertura	515	41	474	92%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	1544	12	1532	99%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	428	63	365	85%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	169	6	163	96%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	72		72	100%
5100 - Dirección De Talento Humano	45	7	38	84%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	803	52	751	94%
5110 - Oficina De Personal	1496	400	1096	73%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1677	344	1333	79%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1315	226	1089	83%
5130 - Oficina De Nómina	828	171	657	79%
5200 - Dirección De Contratación	14		14	100%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	9		9	100%
5220 - Oficina De Contratos	819		819	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	99		99	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	483	1	482	100%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	4978		4978	100%
5400 - Dirección Financiera	1		1	100%
5410 - Oficina De Presupuesto	8		8	100%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	16	1	15	94%
Total	20406	1830	18576	91.0%

Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 04-05-2023

Nivel de Oportunidad por Subsecretaria



Gráfico 6. Nivel de Oportunidad por Subsecretaria

La variación de abril con respecto al mes anterior, aumento 2 punto porcentuales del total de las 62 dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 35 áreas se encontraron por debajo del 100%, de la cuales 12 están por debajo del 90%, y 1 debajo del 30%. De las que si cumplen con el 100% se encuentran 27 dependencias, 9 más que el mes anterior.

Las dependencias que más bajo nivel de oportunidad tuvieron en el mes de abril fueron:

- 4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia 33%
- 5110 - Oficina De Personal 73%
- 1300 - Oficina Asesora De Jurídica 74%
- 1100 - Oficina Asesora De Planeación 79%
- 5130 - Oficina De Nómina 79%
- 5111 - Grupo De Certificados Laborales 79%

6. 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 7- Ciclo de Gestión de la Calidad de las respuestas

Fuente: 05-MG-001- Evaluación de la calidad en las respuestas

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 1805 requerimientos evaluados, el 12% no cumple con alguno de los criterios de calidad, los cuales se describen a continuación:

- **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 términos comprensibles para la ciudadanía.
- **CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al petionario o peticionaria 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
- **MANEJO DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema, por parte de los funcionarios que operan la plataforma

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 13 – 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
1805	1741	65	1742	64	1711	95	1653	153	1714	92	1593	213
	96%	4%	97%	4%	95%	5%	92%	8%	95%	5%	88%	12%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad, - Fecha de Corte: 30/abril/2023

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 1805 respuestas, el 12% (213) respuestas, no cumple con alguno de los criterios de calidad en términos de (Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo del sistema).

Tabla 14 – Dependencias con mayor incumplimiento

DEPENDENCIA EVALUADA	UNIVERSO	PETICIONES EVALUADAS	NO CUMPLEN	CUMPLEN	% CUMPLE	% NO CUMPLE
6001 - 03 Colegio Cristobal Colon (IED)	5	5	5	0	0%	100%
6004 - 09 Colegio Florentino González (IED)	9	2	2	0	0%	100%
6004 - 10 Colegio Francisco Javier Matiz (IED)	4	1	1	0	0%	100%
6007 - 06 Colegio Carlos Pizarro León Gomez (IED)	16	13	13	0	0%	100%

DEPENDENCIA EVALUADA	UNIVERSO	PETICIONES EVALUADAS	NO CUMPLEN	CUMPLEN	% CUMPLE	% NO CUMPLE
6007 - 07 Colegio Cedit San Pablo (IED)	37	4	4	0	0%	100%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad, - Fecha de Corte: 30/abril/2023

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que, de las dependencias e Instituciones evaluadas, los colegios Cristobal Colón (IED), Florentino González (IED), Francisco Javier Matiz (IED) Carlos Pizarro León Gomez (IED), Cedit San Pablo (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 y retomar la campaña ponte en tus zapatos

7. 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).

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).

Para el mes de abril se recibieron un total de 40 encuestas de la ciudadanía generadas en 17 dependencias de la entidad, de las cuales, 1 cumple con los criterios de calidad: Dirección Local de Educación de Kennedy.

Por otro lado, dependencias como Oficina de Nómina, Oficina de Servicio al Ciudadano, Dirección Local de Educación de Chapinero, Dirección Local de Educación de Suba y Dirección Local de Educación de

Engativá, Dirección de Bienestar Estudiantil, Archivo SED, son las áreas que más respuestas tiene evaluadas por la ciudadanía (30. Frente a las dependencias que se encuentran con un porcentaje en 0% se realizarán mesas de trabajo con el profesional designado para definir acciones de mejora que permita mejorar el indicador y dar una respuesta con criterios de calidad al ciudadano.

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

Tabla 15 – Percepción Calidad en la respuesta

Dependencia	Cumple	No cumple	% NPR
Dirección Local De Educación Kennedy	1		100%
Oficina De Nomina	2	1	67%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	2	1	67%
Dirección Local De Educación Chapinero	1	1	50%
Dirección Local De Educación Suba	1	1	50%
Dirección Local De Educación Engativá	1	1	50%
Dirección De Bienestar Estudiantil	4	7	36%
Archivo Sed	1	2	33%
- Oficina OSC Respuestas	1	3	25%
Dirección Local De Educación Bosa		1	0%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones		1	0%
Oficina De Personal		1	0%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos		1	0%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De educación Superior Y educación Para El Trabajo		2	0%
Dirección De Dotaciones Escolares		1	0%
Dirección De Talento Humano		1	0%
Oficina De Escalafón Docente		1	0%
Total	14	26	35%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

Por otra parte, se da a conocer la trazabilidad del indicador durante el año 2023:

Tabla 16 – Trazabilidad

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	29	50	37%

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Febrero	24	50	32%
Marzo	30	45	40%
Abril	14	26	35%
Total	97	171	36%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes es del 35%. Es preciso indicar que para mejorar la percepción que tienen los ciudadanos frente a las respuestas emitidas por la entidad se tienen definidas estrategias de socialización a través del equipo plan padrino y de ampliación de muestreo.

8. Soluciones Estratégicas

Bajo el Marco de “Aliados Estratégicos”, el Modelo de Servicio de la Oficina de Servicio al Ciudadano, infiere en la articulación entre los 3 Niveles de la entidad, a través del apoyo de un equipo que se ha fortalecido en el ya posicionado “Equipo de Plan Padrino”, a través del registro y asignación del correo oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co realizando actividades de mejora del servicio y apoyo estratégico del personal idóneo en los diferentes temas de la Oficina de Servicio al Ciudadano

En el mes de abril de 2023, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a **604**, las cuales se discriminan en:

- 433 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 156 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 15 actividades programadas en cronograma de seguimiento.

8.1 Correo Electrónico

Tabla 17 – Histórico de Gestión.

	Enero	Febrero	Marzo		Abril
Correo	596	662	385	433	
<i>Fuente: Correo Plan Padrino</i>					

Tabla 18 – Avance de cierre de gestión.

Tema	Marzo	% cierre
Completado	393	90.8%
En progreso	40	9.2%
Total, general	433	100.0%
Fuente: Correo Plan Padrino		

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. Encontrando que el avance en la gestión de correo para el mes de abril está en el 91%

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde se tienen identificadas **18** necesidades reiterativas, incluyendo 3 que se crearon en el mes de abril para mejorar la clasificación en el sistema las cuales fueron: **Red contacto, Aclaración documentos sin digitalizar y Comité Local de Cobertura**

Tabla 19 – Tipología Plan Padrino.

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	184	42%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	52	12%
Modificación usuarios	31	7%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	30	7%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	27	6%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	19	4%
Creación de Usuarios	19	4%
Solicitud de modificación y/o aclaración de Agendamiento	15	3%
Traslados a RedP	13	3%
Solicitud de Radicación Contáctenos	9	2%
Aclaración Informe de Vencidos	8	2%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	6	1%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	5	1%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	5	1%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	4	1%
Comité Local de Cobertura	2	0%
Red contacto	2	0%
Falta De Información o Información General	2	0%
Total general	433	100%
<i>Fuente: Correo Plan Padrino y CRM</i>		

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, como la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TH con el grupo de certificaciones laborales y la oficina asesora Jurídica

Igualmente, este correo gestiona las solicitudes realizadas de notificaciones, en el presente mes se gestionaron un total de **156** solicitudes, evidenciando que la dependencia que más solicitudes realizó es la Oficina de Escalafón, seguida por la Oficina de Nominas, Inspección y vigilancia y Fondo de prestaciones Sociales, el servicio más reiterativo es el envío de notificación electrónica.

8.2 Correo Notificaciones

Tabla 20 – Notificaciones - Plan Padrino

Tipología	Cantidad
Notificación. Electrónica	52
Citaciones Y Notificación Presencial	30
Notificación Aviso	22
Publicación Cartelera Y Pag Web	17
Publicación. Pag Web	11
Publicación Cartelera	8
Notificación. Presencial	7
Citaciones	5
Notificación Presencial	3
Citaciones Y Not Presencial Por Aviso	1
Total general	156

Fuente: SIGA

8.3 Asignación PQRS en Bogotá te Escucha

La Entidad, adopto el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, implementado por la Alcaldía General, con el fin de registrar todas aquellas Peticiones Quejas, |

Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias de los ciudadanos, el cual es manejado por la Oficina de Servicio al Ciudadano para el registro y asignación a las dependencias competentes para su atención, a continuación, encontramos la volumetría de solicitudes asignadas:

Tabla 21 – Asignaciones Bogotá te Escucha

2023	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Asignación Bogotá te Escucha	995	1116	1041	797

Finalmente, el equipo plan padrino realiza acompañamientos y actividades que no se evidencian en los acompañamientos realizados a las diferentes dependencias, acorde al cronograma de visitas y acompañamientos, de las cuales para el mes de abril se realizaron 15 actividades relacionadas con el seguimiento de PQRS y una ejecución del 50% del cronograma, debido a inconvenientes de las áreas para llevar a cabo los acompañamientos.

9. Gestión Vencidos

Se presenta comparación entre el reporte generado el 28 de marzo y el reporte del 28 de abril En los que se encontraron 3.074 y 2.524 respectivamente, presentando una disminución de 550 documentos vencidos

Se presenta comparación entre el reporte generado el 28 de marzo y el reporte del 28 de abril. En el reporte de marzo se encontraron 3074 documentos vencidos y en el reporte de 28 abril 2524.

Con corte a 28 de abril 1.102 están asignados en nivel central, 275 en nivel local y 1.147 en nivel Institucional. Con relación al corte de marzo, los documentos vencidos han disminuido en 550.

Así mismo, de la totalidad de vencimientos del último reporte 1.478 son Entradas y 1.046 son Internos

Tabla 22 – Variación de Vencimientos

Nivel	MARZO 28	ABRIL 28	VARIACIÓN MES ABRIL
Central	1439	1102	BAJÓ
Local	382	275	BAJÓ
Institucional	1253	1147	BAJÓ
Total	3074	2524	BAJÓ

Requerimientos Vencidos – Nivel Central - En el presente corte, se evidencia la disminución en

|

dependencias críticas como Cobertura, Jurídica, Talento Humano

Tabla 23 - Vencimientos Nivel Central

Dependencia	Marzo 28	Abril 28	Variación	Diferencia
5110 - Oficina De Personal	351	449	Subió	-98
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	519	232	Bajó	287
5130 - Oficina De Nomina	118	93	Bajó	25
5111 - Grupo De Certificados Laborales	49	59	Subió	-10
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	44	54	Subió	-10
5100 - Dirección De Talento Humano	79	52	Bajó	27
4100 - Dirección De Cobertura	152	42	Bajó	110
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	22	27	Subió	-5
5101 - Dirección De Talento Humano – Prestaciones	24	26	Subió	-2
5120 - Oficina De Escalafón Docente	15	26	Subió	-11
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	7	9	Subió	-2
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	4	8	Subió	-4
1100 - Oficina Asesora De Planeación	12	7	Bajó	5
1200 - Oficina De Control Interno	1	4	Subió	-3
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	0	3	Subió	-3
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	1	2	Subió	-1
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior	4	2	Bajó	2
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	0	2	Subió	-2
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	0	1	Subió	-1
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	2	1	Bajó	1
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	0	1	Subió	-1
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	6	1	Bajó	5
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	22	1	Bajó	21
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	2	0	Bajó	2
5200 - Dirección De Contratación	1	0	Bajó	1
5301 - Archivo Sed	1	0	Bajó	1
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	3	0	Bajó	3

Fuente: SIGA

Requerimientos Vencidos – Local En el presente corte, el 50% de las DLEs bajan la cantidad de documentos vencidos, 3 de ellas cerraron la totalidad de los documentos vencidos.

Tabla 24 –Vencimientos Nivel Local

Dependencia	MARZO 28	ABRIL 28	VARIACIÓN	DIFERENCIA
2211 - Dirección Local De Educación Suba	216	113	Bajó	103
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	97	71	Bajó	26
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	42	45	Subió	-3
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	2	33	Subió	-31
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	4	6	Subió	-2
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	8	3	Bajó	5
2205 - Dirección Local De Educación Usme	1	1	Igual	0
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	1	1	Igual	0
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	0	1	Subió	-1
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	2	1	Bajó	1
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	5	0	Bajó	5

Dependencia	MARZO 28	ABRIL 28	VARIACIÓN	DIFERENCIA
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	1	0	Bajó	1
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	3	0	Bajó	3

Fuente: SIGA

Requerimientos Vencidos – Nivel Institucional - Las instituciones educativas continúan bajando su número de vencidos.

En el último corte con relación al mes de marzo 49 instituciones cerraron la totalidad de los documentos vencidos y 20 más han disminuido la cantidad de estos, los más destacados son Colegio Juan Rey y La Victoria con 96 y 56 cierres respectivamente.

Tabla 25 –Vencimientos Nivel Institucional

Dependencia	MARZO 28	ABRIL 28	VARIACIÓN	DIFERENCIA
6001 - 04 Colegio Divino Maestro (IED)	234	311	Subió	-77
6006 - 12 Colegio Venecia (IED)	140	197	Subió	-57
6008 - 25 Colegio La Floresta Sur (IED)	104	118	Subió	-14
6001 - 06 Colegio General Santander (IED)	49	68	Subió	-19
6007 - 26 Colegio Porfirio Barba Jacob (IED)	15	52	Subió	-37
6006 - 05 Colegio Instituto Tecnico Industrial Piloto (IED)	33	38	Subió	-5
6008 - 35 Colegio Prospero Pinzon (IED)	21	24	Subió	-3
6013 - 02 Colegio Palermo -ledip- (IED)	19	24	Subió	-5
6016 - 05 Colegio El jazmín (IED)	11	21	Subió	-10

|

Dependencia	MARZO 28	ABRIL 28	VARIACIÓN	DIFERENCIA
6011 - 11 Colegio Hunza (Ied)	0	16	Subió	-16
6005 - 29 Colegio Paulo Freire (IED)	10	12	Subió	-2
6003 - 02 Colegio Aulas Colombianas San Luis (IED)	4	11	Subió	-7
6004 - 17 Colegio Juan Rey (IED)	100	4	Bajo	96
6004 - 20 Colegio La Victoria (IED)	56	0	Bajo	56
6007 - 01 Colegio Alfonso Lopez Michelsen (IED)	39	1	Bajo	38
6006 - 02 Colegio Centro Integral Jose Maria Cordoba (IED)	33	0	Bajo	33
6019 - 30 Colegio Republica De México (IED)	40	8	Bajo	32
6010 - 11 Colegio Instituto Técnico Republica De Guatemala	30	0	Bajo	30
6011 - 02 Colegio Alvaro Gomez Hurtado (IED)	25	4	Bajo	21
6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simonelli (IED)	18	2	Bajo	16
6011 - 21 Colegio Republica Dominicana (IED)	14	3	Bajo	11

Fuente: SIGA

En el marco de la mejora continua y en línea con el Modelo Estándar de Control Interno, el Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía certificado bajo la norma ISO9001:2015, se articuló con el Proceso Evaluación Independiente de la Oficina de Control Interno, integrando como primera línea de defensa medidas de control a la gestión y medidas de gerencia operativa en lo relacionado al seguimiento de Nivel de Oportunidad y Calidad, el procedimiento 20-PD-002 Formulación y Seguimiento al Plan de Mejoramiento, registrado en Isolucion.

Soportado en lo anterior, realizó seguimiento a las 45 dependencias que se les realizó plan de mejora, en el aplicativo Isolucion, observación - Hallazgo OCI, "Gestión de su dependencia, de los requerimientos fuera de los términos de Ley, durante el II semestre", encontrando que solo 2 han realizado a la fecha cargue de plan y con la novedad que la desde la dirección Local de suba indicaron en llamada telefónica a la madrina, que no contaban con el personal necesario y por lo tanto no harían plan de mejora, esto se solicitó por escrito para el seguimiento debido por parte de control interno.

|

10. Resumen de Indicadores

Tabla 26 - Indicadores

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Nivel de Oportunidad	91.5%	85.3%	88.7%	91.0%
Calidad en la Respuesta	82.0%	85.9%	84.7%	88.9%
Cierre de Vencidos	92.8%	83.8%	82.7%	84.8%
Percepción en las respuestas	37.0%	32.0%	40.0%	35.0%

Fuente: SIGA

11. Gestión de Correspondencia

11.1. Correspondencia de entrada

Durante el mes de abril se recibieron 3.277 documentos radicados en las diferentes ventanillas de la Oficina de Servicio al Ciudadano, DILEs y Super Cades; al cierre del mes, en el área de correspondencia continúan en custodia 220 documentos, los cuales no han sido solicitados por las diferentes dependencias de la entidad.

Tabla 30 - Correspondencia de entrada

Correspondencia de Entrada				
Mes	Entrada	Interno	PQRSF	Total
Enero	3.665	239	31	3.935
Febrero	3.764	175	60	3.999
Marzo	3.223	327	83	3.633
Abril	3.021	219	37	3.277
Total	13.673	960	211	14.844

Fuente: SIGA y reporte proveedor Alas de Colombia

11.2 Correspondencia de Salida

En correspondencia de salida física se tramitaron 1.510 documentos, de los cuales 853 se gestionaron por parte del operador de correspondencia ALAS DE COLOMBIA S.A.S, presentando 42 envíos de nivel nacional. Los 657 documentos restantes se gestionaron mediante motorizados de la unidad de correspondencia.

|

Para el envío de la correspondencia de salida, la entidad cuenta con el correo electrónico sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, por medio del cual, para el mes de abril se recibieron 10.615 solicitudes por parte de las diferentes dependencias para ser notificadas a la ciudadanía, las cuales se gestionaron dentro de los tiempos previstos en los acuerdos del nivel de servicio.

Tabla 31 - Correspondencia de salida

Correspondencia de Salida			
Mes	Física	Electrónica	Total
Enero	1.030	10.025	11.055
Febrero	1.081	14.580	15.661
Marzo	775	14.779	15.554
Abril	635	9.980	10.615
Total	3.521	49.364	52.885

Fuente: SIGA y reporte proveedor Alas de Colombia

Frente a la devolución de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico, se devolvieron 448 comunicaciones en el mes de abril, las cuales representan el 4.2% del total, devolución que se realiza al validar los documentos, las direcciones de correo electrónico que no se encuentran activas o se encuentran con inconsistencias, la fecha de radicación sobrepasa los tres días hábiles al momento de la solicitud de envío, lo que incumple los tiempos previstos en procedimiento de correspondencia de salida. Por otro lado, los documentos no cumplen con algunos criterios de la calidad de la respuesta como lo son el criterio de coherencia y el criterio de manejo del sistema. Con el fin de llevar el seguimiento, control y mejora se diligencia a diario un informe de rechazos de las salidas físicas y electrónicas la cual se presentarán en los reportes de gestión a las dependencias de la SED.

Tabla 32 - Correo Electrónico Certificado

Salidas por Correo Electrónico Certificado				
Mes	Enviado	Rechazado	Total	Porcentaje de Gestión
Enero	10.558	497	11.055	95,5%
Febrero	14.451	1.210	15.661	92,3%
Marzo	14.842	712	15.554	95,4%
Abril	10.167	448	10.615	95,8%
Total	50.018	2.867	52.885	94.6%

Fuente: SIGA y Buzón de correo

11.3 Correspondencia de Salida física

Para el mes de abril una vez revisados los datos en el proceso de gestión de correspondencia de salida física, se visualiza un 85% de efectividad en la entrega, presentando un aumento de cuatro (4) puntos porcentuales frente al mes inmediatamente anterior.

Tabla 33 –Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física.

Reporte de Efectividad	
Mes	% Efectividad
Enero	73%
Febrero	70%
Marzo	81%
Abril	85%

Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA e informe del proveedor Alas de Colombia

11.4 Correo electrónico certificado

Para el mes de abril se realizó el envío de 12.726 comunicaciones con plena validez probatoria que da cuenta de la fecha y hora en la que el correo electrónico fue enviado, recibido y abierto por el destinatario. Manteniendo la confianza de las dependencias al utilizar el canal de correo electrónico de salida de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Continuamos con 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 stampa cronológica y plena validez jurídica, la cuales se publican al siguiente día del envío.

Se encuentran en curso el proceso de correo electrónico certificado mediante la modalidad de Acuerdo Marco, en el entendido que la terminación del contrato en ejecución está prevista para el 31 de mayo del presente.

Una vez establecidos los servicios a contratar el proceso de contratación de correspondencia se encuentra en la etapa de estructuración del anexo técnico y estudio de mercado.

|

12. Seguimiento acciones de mejora informe anterior

- Seguimiento a la oficina Asesora Jurídica con el compromiso de cierre de 355 vencidos

En el seguimiento realizado por el equipo plan padrino se logró adelantar el cierre de 135 requerimientos.

- Con el fin de destacar la valiosa labor de nuestros servidores se realizará socialización de las felicitaciones al proveedor

Se realizó retroalimentación por correo electrónico enviado el 13 de abril y 05 de mayo al Grupo de operaciones y al Equipo de Formación de los funcionarios que fueron destacados por la ciudadanía en su labor y compromiso. Peticiones registradas por Bogotá Te Escucha.

- Desarrollo del acercamiento y reactivación de la campaña de calidad.

En las actividades de socialización y sensibilización del proceso de servicio integral a la ciudadanía, se dio a conocer la campaña ponte en los zapatos del otro, que desarrolla la oficina de servicio al ciudadano, con el objetivo de realizadas por parte del equipo de mejorar el servicio con criterios de calidad.

Sin embargo, para el mes de mayo se iniciará la activación de la campaña, promovida a través de los canales de comunicación interna de la entidad

- Denuncias por Actos de Corrupción

Acorde a lo establecido en los lineamientos de radicación de PQRS, las denuncias por actos de corrupción se deben asignar a la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción, sin embargo, se han observado registros de diferentes dependencias de la SED. Acciones:

- Realizar monitoreos en la radicación inicial, validando la trazabilidad de cada petición y que se está realizando correctamente en caso de no ser así, programar capacitación.
- Se requiere monitorear la prestación del servicio y acciones del proveedor.

Se realiza revisión de las 29 peticiones registradas en el mes de abril encontrando que ninguna hace referencia a casos de denuncias por actos de corrupción la causa es falla en la tipificación por parte de los radiadores 16 son del canal presencial y 12 del canal contáctenos, 1 canal escrito, así mismo se realiza retroalimentación con los asesores responsables y se continuara con el análisis y seguimiento en el próximo informe.