



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN PQRS
AGOSTO 2022

Proyectó:

HERLY ALEJANDRA RATIVA
Contratista Oficina de Servicio al
Ciudadano

MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano

Revisó:

PAOLA ANDREA CRISTANCHO
Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano



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?	6
4. Análisis general de los canales de atención	7
4.1 Comportamiento canales de atención	9
4.2 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano	9
5. Análisis de las solicitudes radicadas	11
5.1. Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas:	12
5.1.1. Grupo Solicitudes y trámites	12
5.1.2. Grupo PQRSDF	13
5.1.2.1 Oficinas con mayor participación	13
5.1.2.2 ¿Qué nos dicen los ciudadanos	14
5.1.2. Requerimientos legales	14
5.1.3 Entes de control	15
5.1.4 Sugerencias y/o felicitaciones	16
5.2 Calidad en la respuesta	17
5.3 Nivel de oportunidad	19
5.4 Percepción de la calidad	21
6. Logros y acciones de mejora	23
6.1 Tabla No 1. Seguimiento al progreso de los casos asignados.	24
6.2 Tabla No 2. Principales Dependencias	24
6.3 Tabla No 3. Tipología Plan Padrino	24
6.4 Tabla No 4. Notificaciones - Plan Padrino	25
6.5 Tabla No 5. Comparación de ingresos de casos al correo	25
6.6 Tabla No 6. Registros en CRM	26
6.7 Tabla No 7. Actividades en Territorio	27
6.8 Tabla No 8. Actividades en Territorio	28
6.9 Tabla No 9. PQRS Asignados	28
FERIAS Y JORNADAS ADICIONALES	29

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 agosto 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 hábil.

▪ **PRESENCIAL:**

- La recepción presencial de las comunicaciones se realizará en los puntos de radicación de correspondencia Nivel Central y en Direcciones Locales de Educación para la ciudadanía se 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 08:00am a 05:00 pm

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

Durante agosto del 2022 se presentaron las siguientes novedades:

En los puntos de atención se realiza atención de usuarios sin previo agendamiento.

Para el mes de agosto de 2022, se atendieron dos solicitudes para la Dirección de Talento Humano.

a. Confirmación Asistencia Posesión Servidores Públicos “Evento en donde se oficializará su nombramiento y posesión, el cual se llevará a cabo el lunes 01 de agosto de 2022 en el Ágora, Centro de Convenciones (frente a Corferias), tercer piso a las 12:00 m.”

Base total 421 registros

Contactabilidad 95%

Efectividad (confirmación asistencia) 38.5%

b. Solicitud acta comité Copasst IED

Base Total 91 registros

Contactabilidad 98,9%

Efectividad (remitirán actas) 44.44%

El 3 de agosto se presenta bloqueo de los usuarios de red, afectando la gestión oportuna de los correos que

ingresaron.

El 3 de agosto se publicaron en la página de la SED los resultados de la convocatoria para estudios de doctorado para maestras, maestros y directivos docentes.

EL 5 de agosto se publicaron en página de la SED los resultados definitivos de la convocatoria de FONDOFEST2022-II.

Del 17 al 19 de agosto presento fallas el digiturno, aplicando protocolo de atención dispuesto para tal fin, lo cual no permitió llamar oportunamente a los usuarios ocasionando demoras en la atención.

El 18 de agosto inicio el traslado de la Dirección Local de Engativá a la siguiente dirección: KR 78 A # 76 – 10.

Desde el 29 de julio del 2022, se da el cambio en la estructura de la Entidad mediante Decreto Distrital 310 del 2022, donde se modifican algunas dependencias:

- Control disciplinario quedo dividido en dos áreas u oficinas: 1.4. Oficina de Control Disciplinario de Instrucción y 1.5. Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento.
- La Oficina Administrativa de REDP cambió por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Se creó la 1.8 Oficina para la Convivencia Escolar.

Los días 26,29, 30,31 de agosto y 01 de septiembre, la OSC se presenta para auditoría externa Etapa 1 de certificación en la ISO9001:2015, realizada por Global Colombia Certificación S.A.S.

Los días 28 y 29 de agosto se realizó una feria de servicio en la localidad de Usme, en la que se atendieron 33 usuarios.

El 30 de agosto se realizó el proceso de autogestión para acceder y mejorar la navegabilidad en aplicativo SIGA.

Se continua con la 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.

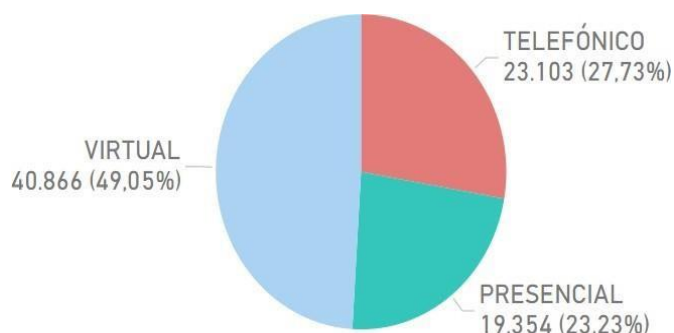
Teniendo en cuenta que inicio el pago de beneficio escolar, se incrementaron las atenciones tanto presenciales como virtuales. Se enviaron mensajes de texto, confirmando a aproximadamente 10.000 ciudadanos el motivo por el cual no se abonó el Subsidio de Transporte Escolar del ciclo II, impactando los canales de atención.

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 inicia la inquietud de la ciudadanía por el proceso 2022- 2023.

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, el cual se implementará a partir del 12 de septiembre de 2022.

4. Análisis general de los canales de atención

A través de sus canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito durante agosto presento una disminución en el total de atenciones, al presentarse un decrecimiento de 30.07% respecto al mismo mes en el año 2021.



En el canal presencial incrementó un 40.31% la cantidad de ciudadanos que asistieron a los puntos de atención, respecto al mes de agosto del 2021.

Canal telefónico, aumento un 4.81%, Canal virtual, presentó una disminución ubicándose en el 83.12%, respecto al mismo me en el año 2021.

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

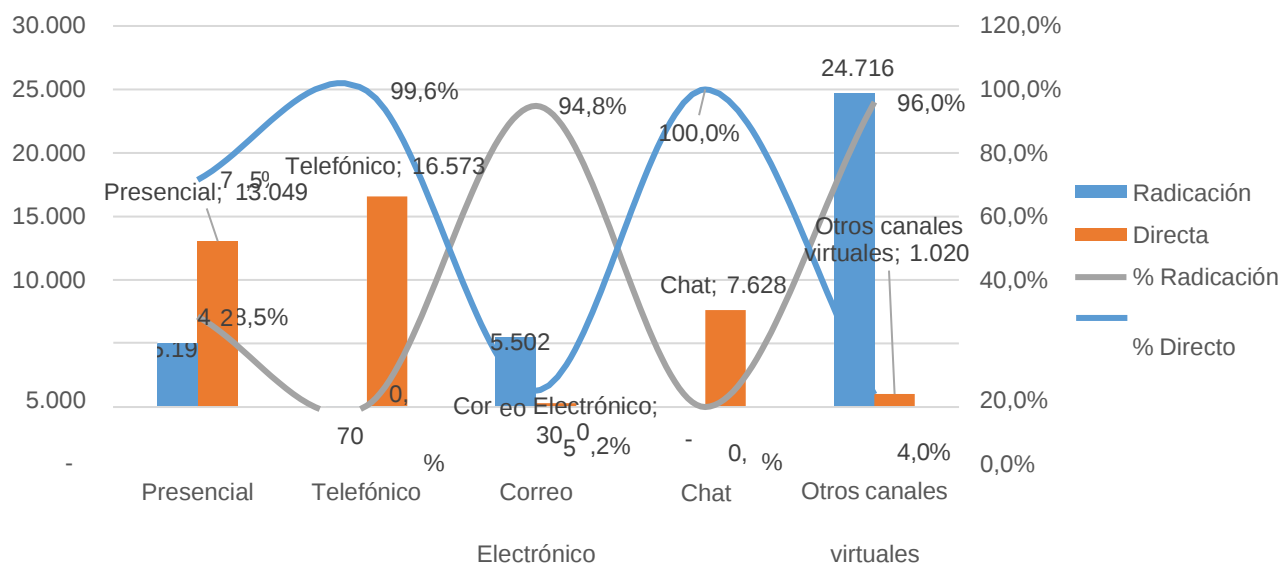
Respecto a agosto 2022, los canales en general presentaron una disminución del 30.07%.

Para el mes de agosto 2022, se muestran las variaciones en comparación con el mes de julio 2022:

- Canal Presencial disminuyo un 2.44%
- Canal Telefónico aumento un 35.26%
- Canal Virtual aumento un 16.59%

4.1 Comportamiento canales de atención

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



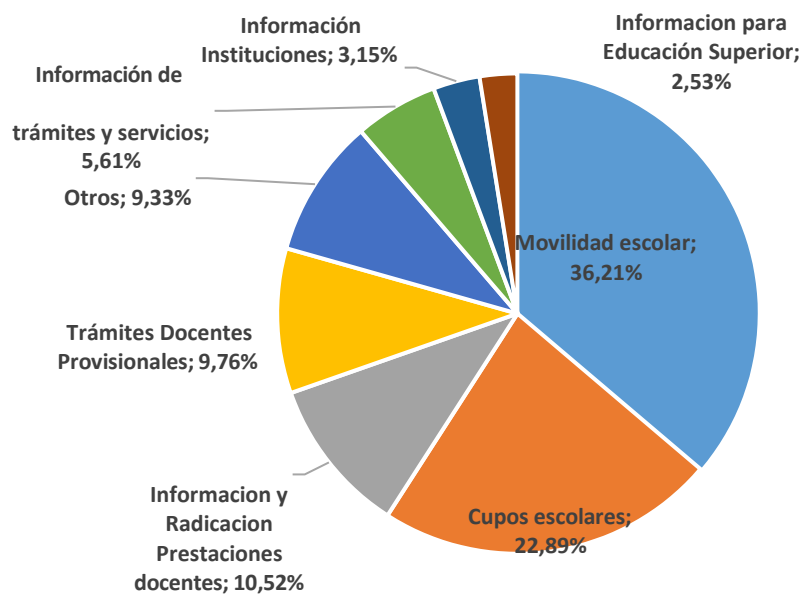
Como se mencionó anteriormente, el nivel de servicio la oficina de servicio al ciudadano tuvo un 96% de efectividad en la solución de requerimientos ingresados por la ciudadanía en los canales de atención; el canal presencial – nivel central reportó el nivel de servicio más bajo con el 93%, encontrándose en una cifra excelente.

Es importante mencionar que de manera general el 50,9% de las solicitudes son resueltas en primer contacto y el restante son radicadas.

4.2 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Durante agosto en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron se encontró movilidad escolar con 36.21% *lo anterior, dado el cronograma establecido por la Dirección de Bienestar Estudiantil*, donde la ciudadanía beneficiaria de Subsidio de Transporte tenía una fecha de abono de la primera semana de agosto con una fecha máxima de reclamación 05 de septiembre 2022.

Luego, se encontró cupo escolar con un 22.89% (*inferior al mes de julio*), allí se destaca que un 70.29% se comunicó a los canales por solicitud de cupo nuevo, el 25.85% 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.



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 de escalafón docente, información pagos de nómina y reubicación salarial.

Por otro lado, en el trámite de información y radicación de prestaciones sociales se reportó 10.52% disminución con respecto al mes anterior en un 4.98%, teniendo cesantías la mayor participación con un 68.19%.

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 agosto obtuvo el siguiente resultado de las peticiones radicadas en este sistema.

Tabla 2. Radicaciones clasificadas por Grupo tipo de requerimiento

Tipo Trámite	SIGA	Bogotá te escucha	Total
Solicitudes y Tramites	29.258	793	30051
Requerimientos Legales	594		594
PQRSDF	4	1370	1374
Solicitud de Acceso a la Información		40	40
*Trámite	4.735		4.735
Total	34.591	2203	36794

**Estos trámites hacen parte del ítem de solicitudes y trámites, pero están directamente asociados a un trámite de la entidad
Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA TOTAL

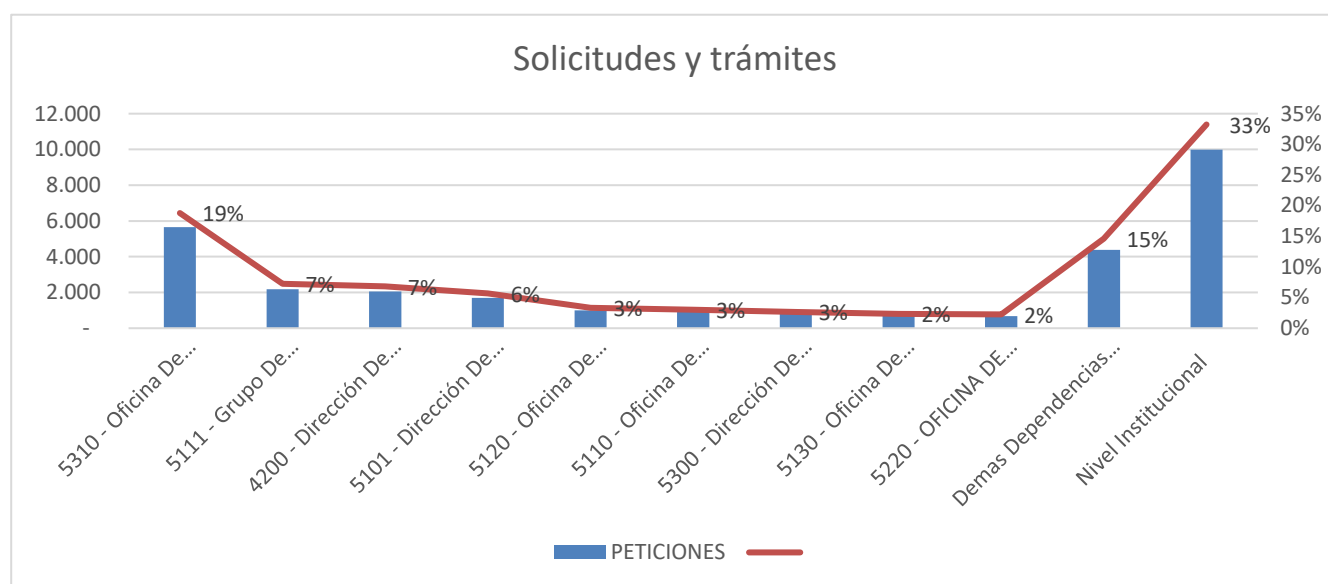
Como otra medida de mejoramiento para la unificación en la información y facilidad en la clasificación de los requerimientos ingresados en SIGA, se procedió agrupar las solicitudes, de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolo de acuerdo con los cuatro grandes grupos generales, que son: Solicitudes y tramites (Derechos de Petición de consulta, general, particular, información FUT, Informativo, Invitaciones), Requerimientos Legales (Citación, Conciliación, Cumplimiento de fallo, Demandas, Expedientes, Recursos, Tutelas, Nulidad), PQRSDF(Queja, Reclamo, Felicitación), 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 64% son atendidos en las oficinas del Nivel Central, el 8% por las Direcciones Locales y el 28% son atendidas por el Nivel Institucional; 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 82% 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 52% de las solicitudes son atendidas por nueve dependencias con un total de 15.673 requerimientos, el restante 48% 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.

Dentro del total de los trámites y solicitudes atendidos en las 9 dependencias del nivel central con mayor volumen de gestión se destaca lo siguiente:

- La Oficina de Servicio al Ciudadano en el trámite Legalización de Documentos al Exterior representa un 77,63%, seguido del trámite de Prestaciones Sociales Docentes con el 14,97%, esto debido al primer paso (radicación) para la solicitud de una prestación social por parte de los Docentes.
- En el grupo de Certificados Laborales el 83,66% representa el trámite derecho de petición de interés general, para lo cual, junto con el equipo de soluciones estratégicas se debe realizar socialización de los trámites con los que actualmente cuenta la dependencia para lograr una correcta tipificación de estos por parte del área, el 13,86% representa el trámite de factor salarial.
- Para la Dirección de Bienestar Estudiantil, el 77,61% representa el trámite de Subsidio de Transporte Condicionado a la Asistencia, que de acuerdo con la reunión llevada en conjunto con la Dirección se acordó la modificación del trámite y la tipificación correcta de los mismos en el aplicativo, lo que refleja el incremento del indicador del trámite.

- Continuando con la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, el 84,71% representa el trámite derecho de petición de interés general para lo cual junto con el equipo de soluciones estratégicas se debe realizar socialización de los trámites con los que actualmente cuenta la dependencia para lograr una correcta tipificación de estos por parte del área.
- Finalmente, la Oficina de Escalafón Docente, con un 45,20% representa el trámite de Inscripción Privado Decreto 2277 y con un 20,90% el trámite de Ascenso Privado Decreto 2277 de acuerdo con sus competencias.

Para el Nivel institucional el 77% de las peticiones corresponden al trámite de constancias y/o certificados de estudiantes activos y no activos, trámite que se ofrece a la ciudadanía a través del Canal Virtual – Formulario Único de Trámites; seguido el trámite derecho de petición de interés general para lo cual junto con el equipo de soluciones estratégicas se debe realizar socialización de los trámites con los que actualmente cuentan las IED para lograr una correcta tipificación por parte de las mismas.

Las Instituciones Educativas con más representación son: Colegio Ciudadela Educativa De Bosa con un 3,28%, seguido del Colegio Republica Dominicana con un 1,89% y el Colegio Eduardo Umaña Mendoza con un 1,80% sobre las demás IED.

5.1.2. Grupo PQRSDF

De total de los requerimientos recibidos y clasificados en esta categoría el 76% fueron atendidos por el canal WEB, E-mail y redes sociales, y el 24% restante por el canal escrito.

Los 569 requerimientos, son radicados a través de los sistemas de gestión de correspondencia (SIGA y BTE) y asignados a las dependencias para su validación, gestión y tramite.

5.1.2.1 Oficinas con mayor participación

Tabla 1. Top 10 Oficinas con mayor participación en requerimientos, demás oficinas e Instituciones Educativas

ÁREA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	225	16%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	102	7%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	101	7%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	85	6%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	57	4%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	46	3%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	44	3%

2210 - Dirección Local De Educación Engativá	41	3%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	39	3%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	37	3%
Otras dependencias	597	43%
TOTAL	1.374	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 agosto, el 28% de los requerimientos fueron por temas de calidad en la educación, dentro de los cuales se incluyen subtemas como acompañamiento escolar colegios distritales, ausencia o cancelación de clases por parte del docente colegios distritales y metodología utilizada para la orientación académica colegios distritales entre otras, el 16% son sobre temas de beneficios estudiantiles, teniendo en cuenta que, para el mes de agosto en el cronograma del programa de movilidad escolar, se realizaría el pago del ii ciclo, el 15% representa temas de convivencia escolar en los que se incluyen subtemas de bullying y/o violencia escolar por parte de los docentes y/o directivos docentes y bullying y/o violencia escolar por parte de los estudiantes. Finalmente, el 8% representa temas de asuntos disciplinarios, 6% servicio a la ciudadanía, 4% certificados y los demás atendidos por las demás dependencias.

5.1.2 Requerimientos legales

Requerimiento Legal	Cantidad	Participación
Tutela	471	79%
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	68	11%
Conciliación	24	4%

Requerimiento Legal	Cantidad	Participación
Demandas	12	2%
Citación	9	2%
Recurso de Reposición	6	1%
Recurso de Apelación	3	1%
Cumplimiento de Fallo	1	0%
Total	594	100%

Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 79% corresponde a tutelas el 11% a nulidad y restablecimiento del derecho y el 4% a conciliaciones, el restante corresponde a demandas, citaciones, recursos de reposición entre otras.

5.1.2.1 Presuntas denuncias sobre actos de corrupción:

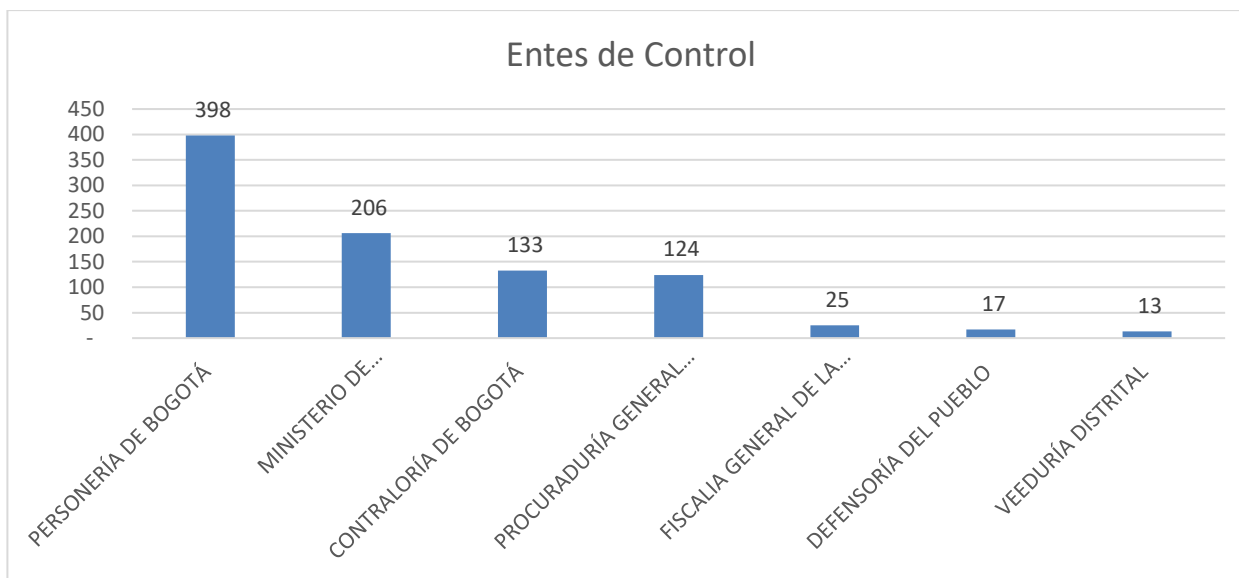
Para el mes de agosto se realizó validación manual de los requerimientos encontrando que no se registraron peticiones como Denuncias por actos de corrupción.

5.1.3 Entes de control

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

En total se encontraron un total de 686 requerimientos recibidos en la SED por los diferentes entes de control, los cuales se clasifican en tres grandes grupos: Entidad Nacional, Entidad Distrital y Control político, 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.

NACIONAL	372
DISTRITAL	544
TOTAL	916



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

De las solicitudes recibidas por los diferentes entes de control el 43% corresponden a la Personería de Bogotá, del Ministerio de Educación el 22%, de la Contraloría de Bogotá el 15%, Procuraduría General de Nación el 14%, el restante 6% entre los demás entes como fiscalía general de la Nación y Defensoría del Pueblo entre otras de menor participación.

5.1.4 Sugerencias y/o felicitaciones

Las sugerencias interpuestas por la ciudadanía en agosto fueron 11, de las cuales hacen referencia al seguimiento por parte de la Dirección de inclusión e integración de poblaciones al personal encargado de la atención inclusiva en las IED, las otras corresponden a apoyo para Educación Superior y movilidad escolar en el entorno escolar.

Las felicitaciones este mes fueron 11, para Dina Peralta, Liliana Garzón, Carolina Chivata, Bibian Castro y por el excelente trabajo de toda la OSC.

5.1.5 Acceso a la información

Respecto a las solicitudes de acceso a la información durante el presente mes ingresaron 44 solicitudes de las cuales se destacan las que fueron dirigidas a la Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones, esto referente a temas de datos estadísticos de salud mental y física por la violencia y acoso escolar en la comunidad LGBTI en la ciudad de Bogotá, información acerca de implementación de las medidas de género del Acuerdo de Paz en la ciudad de Bogotá y información acerca de IED para niños con déficit de atención e hiperactividad.

Así mismo, se destacan las solicitudes dirigidas a la Oficina Asesora de Planeación, donde solicitan información acerca de colegios que la SED ha categorizado como bilingües nacionales y bilingües internacionales, solicitud de información de colegios públicos, privados y jardines.

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 agosto, se realizó la evaluación de calidad de la respuesta, en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas, obteniendo que, de 3.920 requerimientos evaluados, el 11,6% 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 3. Resultados de la Evaluación mes de febrero total General

Evaluados		Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo Aplicativo	
Evaluable	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
3.920	0	3708	212	3697	223	3671	249	3589	331	3642	278
		95%	5%	94%	6%	94%	6%	92%	8%	93%	7%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad, - Fecha de Corte: 31/agosto/2022

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 3.920 respuestas, el 11,6% (453) 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 1839 respuestas, el 14,73% No cumple con alguno de los criterios, es decir, 332 respuestas.

Nivel Institucional donde se evaluaron 1628 respuestas, de las cuales el 11,17% no cumple con algún criterio de calidad es decir 182 respuestas.

5.3 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 agosto.

Tabla 4. 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
1000 - DESPACHO	106	2	104	98%
1100 - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	28	2	26	93%
1200 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	101	4	97	96%
1300 - OFICINA ASESORA DE JURIDÍCA	995	122	873	88%
1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE INSTRUCCION	476	9	467	98%
1600 - OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	2	-	2	100%
1700 - OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	70	1	69	99%
2000 - SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN INTERINSTITUCIONAL	3	-	3	100%
2100 - DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y COLEGIOS DISTRITALES	18	1	17	94%
2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAQUÉN	186	12	174	94%
2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO	96	5	91	95%
2203 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SANTA FE - CANDELARIA	106	2	104	98%
2204 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SAN CRISTOBAL	51	-	51	100%
2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME	97	2	95	98%
2206 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELITO	82	2	80	98%
2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	279	7	272	97%
2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	441	98	343	78%
2209 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN FONTIBON	115	1	114	99%
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	243	27	216	89%
2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	389	51	338	87%

2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS UNIDOS	101	7	94	93%
2213 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TEUSAQUILLO	139	25	114	82%
2214 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN MÁRTIRES	50	-	50	100%
2215 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ANTONIO NARIÑO	119	6	113	95%
2216 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE ARANDA	50	-	50	100%
2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URIBE URIBE	149	4	145	97%
2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLIVAR	179	21	158	88%
2220 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUMAPAZ	2	-	2	100%
2300 - DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	152	3	149	98%
2400 - DIRECCIÓN DE RELACIONES CON EL SECTOR EDUCATIVO PRIVADO	25	-	25	100%
2500 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	302	11	291	96%
2600 - DIRECCIÓN DE RELACIONES CON LOS SECTORES DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO	841	19	822	98%
3000 - SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y PERTINENCIA	12	-	12	100%
3100 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PREESCOLAR Y BÁSICA	86	-	86	100%
3200 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA	6	1	5	83%
3300 - DIRECCIÓN DE CIENCIAS TECNOLOGÍAS Y MEDIOS EDUCATIVOS	14	-	14	100%
3400 - DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN DE POBLACIONES	56	2	54	96%
3500 - DIRECCIÓN DE FORMACIÓN DE DOCENTES E INNOVACIONES PEDAGÓGICAS	83	-	83	100%
3600 - DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN	1	-	1	100%
4000 - SUBSECRETARÍA DE ACCESO Y PERMANENCIA	3	1	2	67%
4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	493	21	472	96%
4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	1.545	86	1.459	94%
4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	492	45	447	91%
4400 - DIRECCIÓN DE DOTACIONES ESCOLARES	109	1	108	99%
5000 - SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	54	-	54	100%
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	396	74	322	81%
5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	2.568	41	2.527	98%
5110 - OFICINA DE PERSONAL	1.514	284	1.230	81%
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	2.952	2.092	860	29%
5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	1.214	181	1.033	85%
5130 - OFICINA DE NÓMINA	1.111	322	789	71%
5200 - DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	5	1	4	80%
5210 - OFICINA DE APOYO PRECONTRACTUAL	1	-	1	100%
5220 - OFICINA DE CONTRATOS	757	-	757	100%
5300 - DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	100	-	100	100%

5300 - DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - ARCHIVO SED	1.144	-	1.144	100%
5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	5.668	-	5.668	100%
5320 - OFICINA ADMINISTRATIVA DE REDP	3	-	3	100%
5400 - DIRECCIÓN FINANCIERA	2	-	2	100%
5410 - OFICINA DE PRESUPUESTO	2	-	2	100%
5420 - OFICINA DE TESORERÍA Y CONTABILIDAD	37	3	34	92%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	26.421	3.599	22.822	86,38%

Fecha de corte 31-08-2022

Para el mes de agosto, se sigue viendo el impacto de la Derogación del Decreto 491, durante este mes se recibieron 26.421 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 22.822 requerimientos, dando como resultado un 86,38% de cumplimiento, 2 puntos porcentuales por encima del mes pasado; resultado que se viene incrementando con el acompañamiento realizado por parte del grupo soluciones estratégicas de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Con relación al nivel de oportunidad de mes anterior (julio) se evidencia un aumento del 9% del Grupo de Certificados Laborales, sin embargo, el jefe de la dependencia manifiesta no poder cumplir con el indicador a problemas internos de personal, aunque se espera que con el lanzamiento del módulo de generación de certificados laborales a través del sistema Humano en línea y la contratación de nuevo personal, disminuya la recepción de requerimientos.

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:

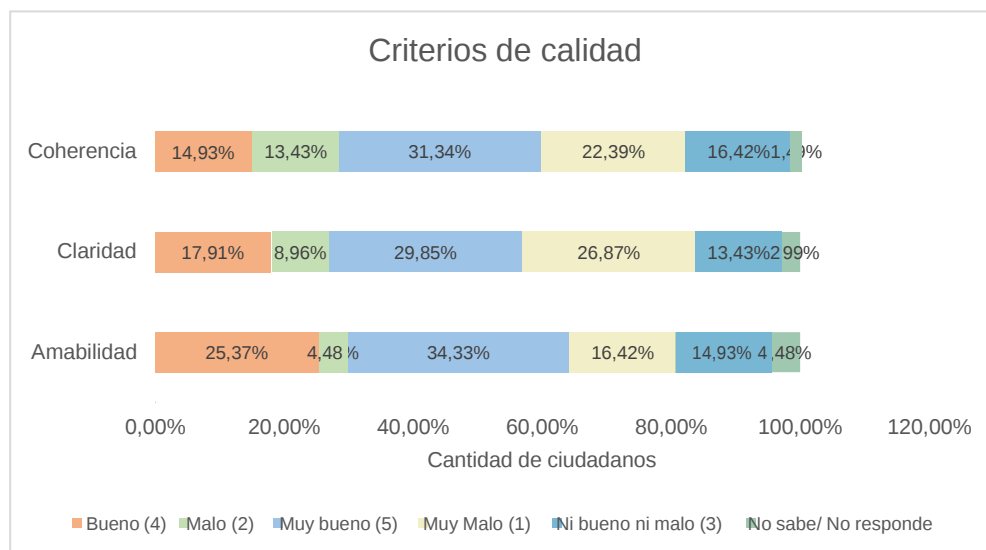
Dependencia	Cumple	No cumple	% NPR
Dirección De Bienestar Estudiantil	7	20	26%
Archivo Sed	10	5	67%
Oficina De Nomina	2	3	40%
Dirección Local De Educación Kennedy		2	0%
Dirección De Cobertura	1	2	33%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar		2	0%
Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado		1	0%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	2	1	67%
Oficina De Personal		1	0%
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos		1	0%
Dirección Local De Educación Usaquén		1	0%
Dirección Local De Educación Engativá	1		100%
Dirección Local De Educación Usme	1		100%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	1		100%
Grupo De Certificados Laborales	1		100%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	2		100%
Total	28	39	42%

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%
agosto	28	39	42%
Total	531	976	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 34,33% calificado como “bueno” y el 14,93% como “ni bueno ni malo” para un total del 49,26%. Ahora bien, seguidamente se encuentra el criterio de coherencia con un total en estas dos calificaciones del 47,76%, y por último el criterio de calidad con un 43,28%.

Es preciso indicar que las calificaciones se encuentran acorde al indicador obtenido en el Nivel de Percepción de la Calidad (35%), 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 Agosto se atendieron un total de **672** requerimientos, en donde se puede destacar la modificación a radicados en aplicativo SIGA en un **30.4%** el apoyo en la gestión de SIGA y Bogotá Te Escucha en un **26.6%** así como el apoyo en la gestión operador de correspondencia en un **10.3%** es preciso indicar, que el control y seguimiento al proceso se realiza mediante el ingreso de las atenciones a través la matriz de seguimiento del correo, de los cuales se evidenció una eficiencia del **92%** en el periodo de Agosto. 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.

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

ESTADO	CANTIDAD	PARTICIPACION
Completado	633	92%
En progreso	39	6%
Total	672	100%

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

I.2 Tabla No 2. Principales Dependencias

DEPENDENCIA	CANTIDAD
5111 - Grupo De Certificados Laborales	82
5110 - Oficina De Personal	61
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	40

I.3 Tabla No 3. Tipología Plan Padrino

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	204	30,4%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	179	26,6%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	69	10,3%
Creación de Usuarios	61	9,1%
Traslados a RedP	44	6,5%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	31	4,6%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	22	3,3%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	15	2,2%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	15	2,2%
Solicitud de Radicación Contáctenos	9	1,3%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	7	1,0%
Aclaración Informe de Vencidos	5	0,7%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	4	0,6%
Falta De Información o Información General	3	0,4%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	2	0,3%
Modificación usuarios	2	0,3%
Total	672	100%

Igualmente, este correo gestiona las solicitudes realizadas de notificaciones, en el presente mes se gestionaron un total de **120** solicitudes, evidenciando que la dependencia que más solicitudes realiza es la oficina de Nómina, seguida por Oficina de Personal, el servicio más reiterativo es el envío de notificación por aviso, las cuales son gestionadas por el grupo de correspondencia y la ventanilla de notificaciones en las instalaciones de la OSC, seguido por las citaciones y notificación presencial que es gestionada igualmente por el grupo de correspondencia.

I.4 Tabla No 4. Notificaciones - Plan Padrino

TIPOLOGIA	CANTIDAD
CITACIONES Y NOT PRESENCIAL	30
NOT.AVISO	36
CITACIONES	13
NOT.PRESENCIAL	15
PUBLICACIÓN PÁGINA WEB	11
PUBLI.CARTELERA	8
PUBLICACIÓN CARTELERA /PUBLICACIÓN PÁGINA WEB	6
NOT.AVISO Y NOT.PRESENCIAL	1
Total	120

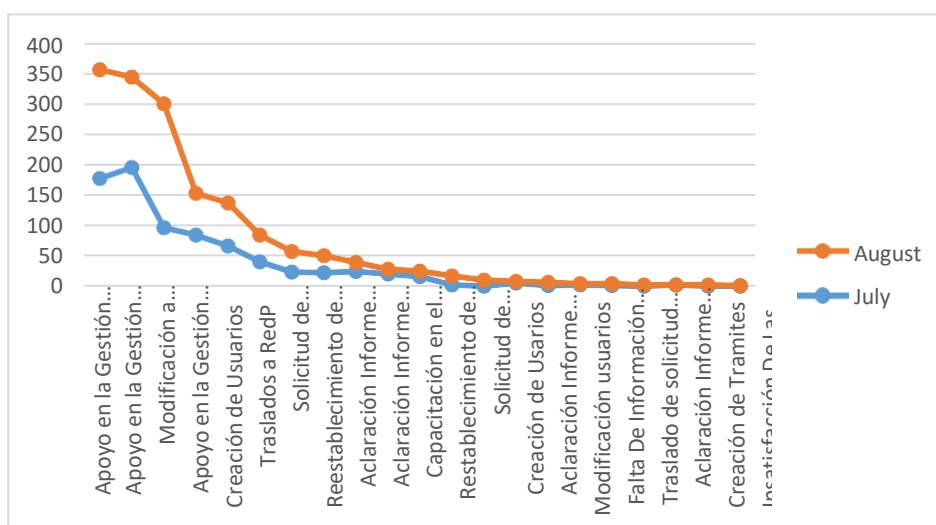
Se puede evidenciar que las solicitudes realizadas por las dependencias con relación a las tipologías varias han sido mayor que la asignación de notificaciones, los correos que ingresan fluctúan de manera variable, en el mes de Agosto se presentaron 5 días pico, con más de **70** gestiones diarias.

I.5 Tabla No 5. Comparación de ingresos de casos al correo

FECHA	CASOS	NOTIFICACIONES	TOTAL
1-Aug-2022	21	6	27
2-Aug-2022	28	3	31
3-Aug-2022	10	10	20
4-Aug-2022	12	2	14
5-Aug-2022	36	6	42
8-Aug-2022	42	2	44
9-Aug-2022	27	2	29
10-Aug-2022	17	3	20
11-Aug-2022	28	8	30
12-Aug-2022	11	5	16
16-Aug-2022	45	1	46
17-Aug-2022	13	4	17
18-Aug-2022	25	7	32
19-Aug-2022	31	1	32
22-Aug-2022	15	6	21

23-Aug-2022	36	3	39
24-Aug-2022	22	11	33
25-Aug-2022	9	3	12
26-Aug-2022	27	2	29
29-Aug-2022	18	4	22
30-Aug-2022	12	7	19
31-Aug-2022	22	6	28
Total	458	93	525

Gráfico No.1 Comparativa Gestión Mes de julio y agosto 2022



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

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 agosto se realizaron 81 actividades diarias de las cuales 1 están pendiente de cierre definitivo.

I.6 Tabla No 6. Registros en CRM

ASUNTO	INACTIVO	TOTAL
Actualización de Sistemas de Información	34	34
Asesoría en Uso de Aplicativos	33	33
Elaboración de Actas de Reuniones	1	1
Elaboración Evaluación de Calidad	2	2
Seguimiento a Nivel de Oportunidad	1	1

Taller y Cursos Generales PIC	10	10
Visitas a Territorio	81	81

ACCIONES EN TERRITORIO

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

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

Adicionalmente se realizaron en las diferentes visitas a las Direcciones Locales verificación del cumplimiento a lo establecido en el procedimiento “Atención a los requerimientos ciudadanos en los canales de atención” por parte de los agentes del proveedor BPM; lo que se destacó durante la auditoría externa para la certificación del proceso de la Oficina de Servicio al Ciudadano en la Norma ISO 9001:2015 siendo exaltada por el auditor como una fortaleza.

I.7 Tabla No 7. Actividades en Territorio

Fecha	Actividad
1/08/2022	Socialización sobre el uso de aplicativo SIGA Dile Tunjuelito - presencial
5/08/2022	Visita a Dile Santa Fe- Candelaria y acompañamiento instalación de señalética
9/08/2022	Visita a Dile Ciudad Bolívar y acompañamiento instalación de señalética
9/08/2022	Visita a Dile Bosa y acompañamiento instalación de señalética
9/08/2022	Visita a Dile Kennedy y acompañamiento instalación de señalética
9/08/2022	Visita a Dile Rafael Uribe Uribe y acompañamiento instalación de señalética
9/08/2022	Visita a Dile San Cristóbal y acompañamiento instalación de señalética
9/08/2022	Visita a Dile Antonio Nariño y acompañamiento instalación de señalética
10/08/2022	Visita a Dile Usme y acompañamiento instalación de señalética
10/08/2022	Visita a Dile Mártires y acompañamiento instalación de señalética
10/08/2022	Socialización sobre uso de SIGA y Bogotá Te Escucha Dile Antonio Nariño - Presencial
12/08/2022	Visita a Dile Fontibón y acompañamiento instalación de señalética
19/08/2022	Feria Educación en tu Localidad – Usaquén
24/08/2022	Visita a Dile Usaquén
25/08/2022	Visita a Dile Barrios Unidos
25/08/2022	Visita a Dile Usme

25/08/2022	Visita a Dile Bosa
26/08/2022	Socialización práctica sobre el aplicativo SIGA Dile Tunjuelito - Presencial

CAPACITACION:

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

- 22 de agosto Capacitación Siga y Bogotá te Escucha Colegio Policarpa Salavarrieta - Teams
- 10 de agosto Capacitación Virtual Respuesta electrónica - Colegio General Gustavo Rojas Pinilla
- 5 de agosto capacitación Virtual Bogotá te Escucha - Colegio Venecia
- 1 de agosto Capacitación presencial SIGA Dile Tunjuelito
- 26 de agosto Capacitación práctica sobre el aplicativo SIGA Dile Tunjuelito - Presencial

VALORACIÓN DE CALIDAD EN LAS RESPUESTAS

En el proceso de apoyo el Equipo realiza semanalmente actividades de valoración en la calidad de las respuestas, acorde a lo establecido en la guía Metodológica de Evaluación de Calidad adoptado de la Alcaldía Mayor de Bogotá y legamente implementado en la SED a través de Isolucion. Durante el mes de agosto, se realizaron un total de **1.759** evaluaciones.

I.8 Tabla No 8. Actividades en Territorio

MADRINA	IED	NVC	TOTAL
CAMILA PARGA	264	323	587
HERLY RATIVA	263	321	584
LUZ DARY PERILLA	279	309	588
Total general	152	1.417	1.569

ASIGNACION DE PETICIONES EN LA PLATAFORMA BOGOTA TE ESCUCHA

En las actividades de Seguimiento a las PQRS, el Equipo Plan Padrino realiza la gestión de asignación de las peticiones, quejas y reclamos que ingresan a la entidad y que deben ser enviadas acorde a la lectura del asunto, al área encargada, para el mes de agosto se realizaron un total de 606 asignaciones de peticiones realizadas por agentes asignados por el proveedor BPM.

I.9 Tabla No 9. PQRS Asignados

AGENTE	ASIGNACIONES
Angela Maria Álvarez	1
Camilo Andres Lopez	2

Johana Carolina Chivata	298
Luz Dary Perilla Moreno	1
TOTAL	606

FERIAS Y JORNADAS ADICIONALES

Por otro lado, en el mes de agosto, se asistió de manera activa a las Feria móvil estrategia “juntos Cuidemos Bogotá, la cual se realizó en Usme, igualmente se participa en la feria “Educación en tu Localidad”, que van dirigidas a Rectores y Docentes, la cual se realizó el 19 de agosto en las instalaciones del colegio Jorge Eliecer Gaitan sede B para las localidades de Barrios Unidos, Usaquén, Teusaquillo y Chapinero. .

AVANCE DE VENCIMIENTOS

Durante el mes de agosto se realizó seguimiento en vencidos generando un avance de cierre del 69% de vencidos pendientes a comparación de inicio de año en el cual pasamos de tener 13.417 peticiones a 4.219, esto gracias a los seguimientos constantes de las madrinas, y reuniones con los IED, entre algunas se destaca:

- El área de archivo realizó el cierre masivo de 582 radicados correspondientes a vigencias anteriores y pendientes de cierre mediante la emisión de la Resolución 1511 del 27 de julio de 2022.
- El colegio Divino Maestro ha reducido en un 51% las peticiones vencidas en comparación con el reporte de corte 3 de agosto.
- Con el acompañamiento del equipo Plan Padrino, desde donde se socializó la herramienta de respuesta electrónica, el Colegio General Gustavo Rojas Pinilla ha conseguido no generar nuevamente radicados vencidos.
- A través de los esfuerzos de la Oficina de servicio al ciudadano donde se ha realizado seguimiento al Colegio Antonio García, no se ha logrado que este cumpla con sus compromisos sobre el cierre de vencidos pasando de 113 el 3 de agosto a 118 el 31 de agosto. Debido a lo anterior, el jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano envió solicitud directa al rector del colegio para avanzar en el seguimiento de cierre. El equipo plan padrino continuará con el acompañamiento a esta institución

Se ha realizado contacto telefónico con las IED y áreas de Nivel Central y Local que se relacionan a continuación para solicitar el cierre de los radicados vencidos que se encuentran en la plataforma de Bogotá te Escucha.

En avances específicos en Bogotá te Escucha se encuentra que, con corte a 1º de agosto se contaba con 25 peticiones pendientes de respuestas y con relación al 29 de agosto se encontraron 17 requerimientos vencidos, evidenciando una reducción del 32%.