

**INFORME EJECUTIVO
AGOSTO 2023**

INFORME PQRS OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló



VEIMAN COTRINO DÍAZ
Profesional Universitario

Aprobó:



MARCO ANTONIO BARRERA GÓMEZ
Jefe de la Oficina de Servicio al
ciudadano
Defensor de la Ciudadanía

**Secretaría de Educación del Distrito
Oficina de Servicio al Ciudadano
Bogotá D.C.**

Introducción.....	4
Glosario	5
1. Canales de atención de la Entidad	7
1.1 Telefónico	7
1.2 Virtual:	7
1.3 Presencial.....	8
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
3.1 Comportamiento Canales de Atención.....	12
3.2 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 Grupo PQRSDF.....	19
4.1.2.1 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?.....	20
4.1.3 Requerimientos Legales	20
4.1.5 Entes de control.....	23
4.1.6 Sugerencias y/o felicitaciones.....	25
4.1.7 Acceso a la información.....	25
5. Nivel de oportunidad.....	25
6. Valoración de la Calidad en la respuesta	28
7. Percepción de la calidad.....	31
8. Soluciones Estratégicas	33
8.1 Correo Electrónico	34
8.2 Correo Notificaciones	35
9. Gestión Vencidos	37
10. Resumen de Indicadores.....	43
11. Gestión de Correspondencia	43
11.1. Correspondencia de entrada Física	43
11.2 Correspondencia de Salida Física.....	44
11.3 Efectividad de Correspondencia de Salida Física	45
11.4 Correo electrónico certificado	46
14. Seguimiento acciones de mejora informe anterior	46
15. Acciones de mejora planteadas próximo informe	48

Tabla 1 – Atención en los canales	8
Tabla 2 – Atención en Diles	10
Tabla 3 – Atención en Ferias	10
Tabla 4 – Participación Canales acumulado al mes de junio.....	11
Tabla 5 – Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento	15
Tabla 6 – Acumulado 2023	16
Tabla 7 – Oficinas con mayor participación.....	19
Tabla 8 – Top 10 requerimiento de mayor demanda.....	20
Tabla 9 – Temáticas de Tutelas.....	21
Tabla 10 – Temáticas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho.....	22
Tabla 12 – Denuncias por actos de corrupción	22
Tabla 13 – Participación según el nivel.....	23
Tabla 14 – Nivel de Oportunidad por área NVC	25
Tabla 15 – Resultados de la Evaluación del mes.....	30
Tabla 16 – Dependencias con mayor incumplimiento	30
Tabla 17 – Percepción Calidad en la respuesta.....	32
Tabla 18 – Trazabilidad	33
Tabla 19 – Histórico de Gestión.....	34
Tabla 20 – Avance de cierre de gestión.....	34
Tabla 21 – Tipología Plan Padrino.....	34
Tabla 22 – Notificaciones - Plan Padrino	36
Tabla 24 – Variación de Vencimientos.....	37
Tabla 25. Vencimientos Nivel Central	37
Tabla 26 –Vencimientos Nivel Local	39
Tabla 27 –Vencimientos Nivel Institucional.....	40
Tabla 28. Hallazgos Isolucion	41
Tabla Indicadores	43
Gráfico 1. Comportamiento histórico con acumulado a junio de los canales de atención	12
Gráfico 2. Comportamiento de PQRS respecto a canales de atención	13
Gráfico 3. Tipificación canales de atención	14
Gráfico 6. Nivel de Oportunidad por Subsecretaria	28

Introducción

El siguiente informe ha sido elaborado por la Oficina de Servicio al Ciudadano con el propósito de presentar el consolidado de los requerimientos Ciudadanos recibidos en la Entidad durante el mes de Agosto 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.
- **Valoración de Calidad en la respuesta:** valoración realizada a una muestra del total de las respuestas dadas en los sistemas de Gestión de Correspondencia, verificando que cumplan con los criterios de calidad establecidos (coherencia, claridad, calidez, oportunidad, manejo del sistema)
 - **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
 - **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
 - **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
 - **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.
 - **Manejo del Aplicativo y utilización de sistema SDQS:** Hace relación a la utilización del aplicativo en cada una de las actividades que se deben realizar (radicación, clasificación, asignación, traslado por competencia, resumen u observaciones de la respuesta en el aplicativo y adjuntos en PDF).
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal,

disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

- Entes de control: Análisis realizado a las peticiones que ingresan a los sistemas de gestión de correspondencia, acerca de las peticiones que envían los entes de control, tales como: Veeduría, Contraloría, Policía, Defensoría, Procuraduría, Concejo de Bogotá, entre otros.
- Felicitación: Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.
- Nivel de oportunidad: Indicador del porcentaje de cumplimiento en las respuestas generadas a los requerimientos interpuestos por la ciudadanía en la Secretaría de Educación Distrital, durante el mes de su vencimiento. La fórmula de este indicador es:

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

- Nivel de servicio: Número de atenciones efectivas sobre el número total de atenciones de los canales de la OSC. (sin incluir la línea 195, procesos de PAE y Matrículas)
- Percepción de la calidad en la respuesta: Mide la satisfacción de la ciudadanía respecto a la respuesta recibida por la Entidad.
- Petición: Solicitud por parte de usuario interno o externo generado de forma escrita o verbal donde se generan solicitudes a la entidad por motivos de interés general o particular.
- PQRSDF: Grupo ubicado dentro del informe en el cual se incluyen las peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones ingresadas a la entidad.
- Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- Reclamo: Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- Requerimiento: Es la solicitud o petición que se expresa de manera verbal o escrita dirigida a la entidad y/o servidor público, con el propósito de satisfacer una necesidad ante un tema puntual y concreto.
- Requerimientos legales: Grupo de análisis creado con el fin de revisar aquellos requerimientos de origen legal como tutelas, recursos de reposición.
- Solicitud de Acceso a la información: Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos 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 \(educacionbogota.gov.co\)](https://educacionbogota.gov.co), en el horario de 07:00 am a 04:00 pm de lunes a viernes.
- La atención en los Supercades (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 agosto del 2023 se presentaron las siguientes novedades:

- Se registro un nivel de servicio consolidado para el periodo de agosto 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 97%, 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	14.548	14.115	97%
Virtual	31.483	31.483	100%
Telefónico	4.451	4.451	100%
Total, general	50.482	50.049	99%

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

- indicador de satisfacción proyectado para agosto fue de 89%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 89.54% generando cumplimiento a lo proyectado, es preciso indicar que se desarrollarán las acciones tendientes a la mejora del indicador. De acuerdo

con la meta anual del 85% esta se encuentra en cumplimiento para el I semestre.

- La implementación del IVR a partir del 16 de junio ha llevado a un seguimiento diario del comportamiento de este, lo que ha permitido concluir que el volumen de llamadas ha disminuido. Dentro de este seguimiento se inactivo este los días 01 y 02 del mes para revisar el comportamiento, mostrando una tendencia similar a la que se venía presentando donde el 43,87% de la ciudadanía solicitar atención con agente y los demás escuchan los audiotextos y es suficiente para realizar sus trámites.
- Durante de agosto en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron Prestaciones sociales de docentes con un 22.72% presenta un aumento del 0.8% respecto al mes anterior, seguido de la asignación de cupo escolar con 20.54% disminuyendo en 10.9%. Por otro lado, subsidio de transporte con 13.75% (inferior al mes anterior), Traslado de estudiantes antiguos representa el 7.33% disminuyendo en 20.4%; Consulta a solicitudes radicadas 7.15% aumentando 16.9%; Información sobre vacantes ofertadas y contratación 3.27% inferior al mes anterior; Información pago de nómina 2.94% disminuyendo en 9.6% respecto a julio.
- El estándar de satisfacción para agosto del 2023 de los canales de atención se cumplió, a través de seguimiento diario al cumplimiento e implementando las estrategias de mejora necesarias. Adicional del apoyo del grupo de Aliados Incondicionales a las encuestas con baja nota para la mejora continua de forma individual por parte de los agentes.
- Para el mes de agosto en la Oficina de Servicio al ciudadano con el intérprete en Lengua de señas colombiano con el que se cuenta en el Nivel Central, se prestaron apoyos en las Direcciones Locales por medio del canal de Centro de Relevó y en la oficina de Fondo Prestacional de forma presencial para la ciudadanía con discapacidad auditiva.
- El 16 de agosto del 2023 la línea telefónica 3241000, presentó intermitencia, ocasionando que a partir de las 4:00 pm aproximadamente, por lo anterior, se procedió a fortalecer el canal de chat institucional.
- El 17 de agosto del 2023, se presentó alrededor de mediodía un sismo de 5,9 grados en la escala de Richter, provocando una evacuación en cada uno de los puntos de atención. Para el canal telefónico y chat, alrededor de la 1:00 pm se retomó el servicio, y para el canal presencial a las 2:00 pm.
- Como novedad, la línea 195 implementó para este mes el “modelo especializado de atención” el cual se implementó a partir del 15 de agosto, en ese modelo el sector Educación quedo en la opción No 9, las estadísticas correspondientes al periodo del 15 al 31 de agosto realizarán filtro de los datos por tipificación. Por lo cual, se reportan una gestión parcial de 616 atenciones del 1 al 14 de agosto, con la finalidad de socializar las cifras completas, se realizará alcance en el informe de operaciones de septiembre dando a conocer las estadísticas generales de la línea 195 del mes de agosto.
- Para este período se atendieron tres (3) personas con discapacidad auditiva ubicadas en diferentes puntos de atención de la SED, utilizando nuestro canal RELEVO SED.

- Durante el periodo de agosto 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 a la complejidad en el proceso de atención.

Servicio	Cantidad atendida
Bienestar Estudiantil	239
Entrega de Pines	
Dotaciones Escolares	205
Entrega de Dispositivos	
Control Disciplinario	120
Consultas dependencia	
Total, general	564

- Para el mes de agosto se tenía programado el seguimiento para el Colegio Divino Maestro sin embargo no se logró concretar, pero por manejo telefónico se logró avanzar en
 - 31 de julio: 96 documentos vencidos
 - 31 de agosto: 94 documentos vencidos

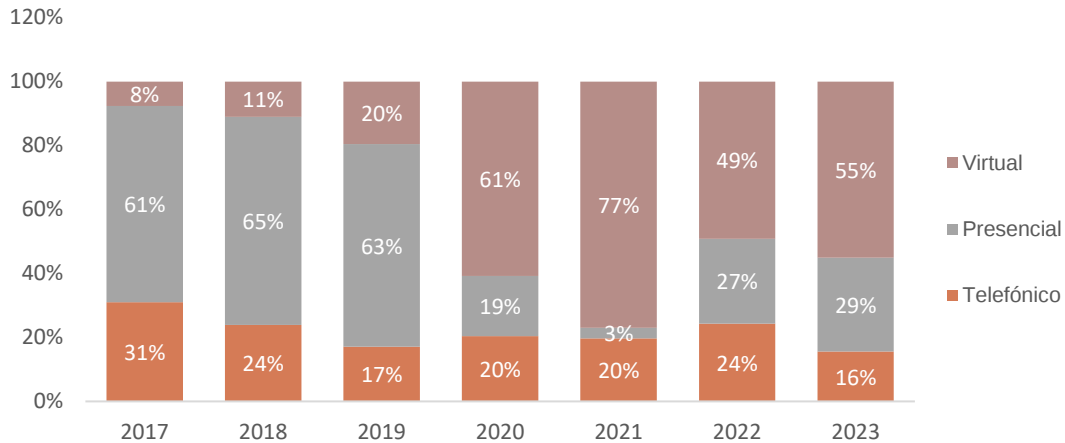
3. Análisis General de los Canales de Atención

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 y prestaciones sociales para docentes. Para el año 2023 en agosto se contó con un total de 57.662 atenciones.

Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de agosto

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	260.006	514.107	63.971	838.084
2018	189.044	512.716	87.374	789.134
2019	141.387	525.460	161.658	828.505
2020	274.227	251.886	815.824	1.341.937
2021	384.136	64.457	1.500.590	1.949.183
2022	235.781	258.191	477.394	971.366
2023	106.086	198.582	373.676	678.344
<i>Fuente: Datos Canales OSC.</i>				

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de agosto



Fuente: Fuente: Datos Canales OC.

En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a agosto 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 40%, disminuyendo la participación del canal presencial en 44% y el telefónico aumento en 3% respecto al año anterior.

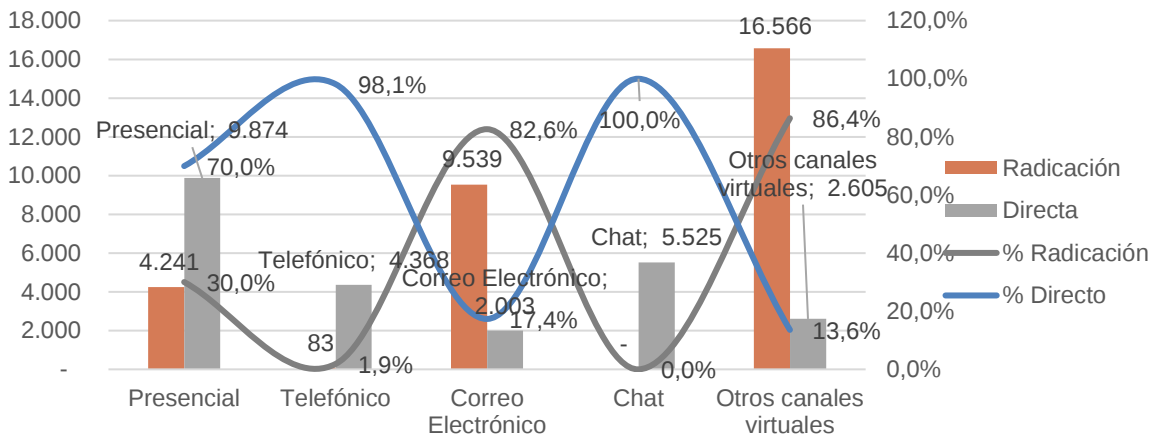
En el año 2021 de acuerdo con las situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19, se mantuvo la tendencia al año anterior, aumentando la participación del canal virtual con 16%, de igual manera para el canal telefónico se mantiene la tendencia; debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional el canal presencial disminuyó en su participación un 16% respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2023, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 16% y 29%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 55%.

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 97%, encontrándose dentro del estándar del indicador.

Es importante mencionar que de manera general el 48,8% 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 el mismo 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 agosto fue de 89%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 89.54% dando cumplimiento al indicador 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%
May-23	89,62%	91,20%	77,47%	62,18%	87,20%
Jun-23	90.23%	86.31%	74.37%	68.87%	85.99%
Jul-23	93,13%	90,00%	83,00%	72,39%	89,56%

Proyectado Ago-23	90%	90%	80%	70%	89%
Obtenido Ago-23	92,47%	90,69%	86,22%	72,40%	89,54%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

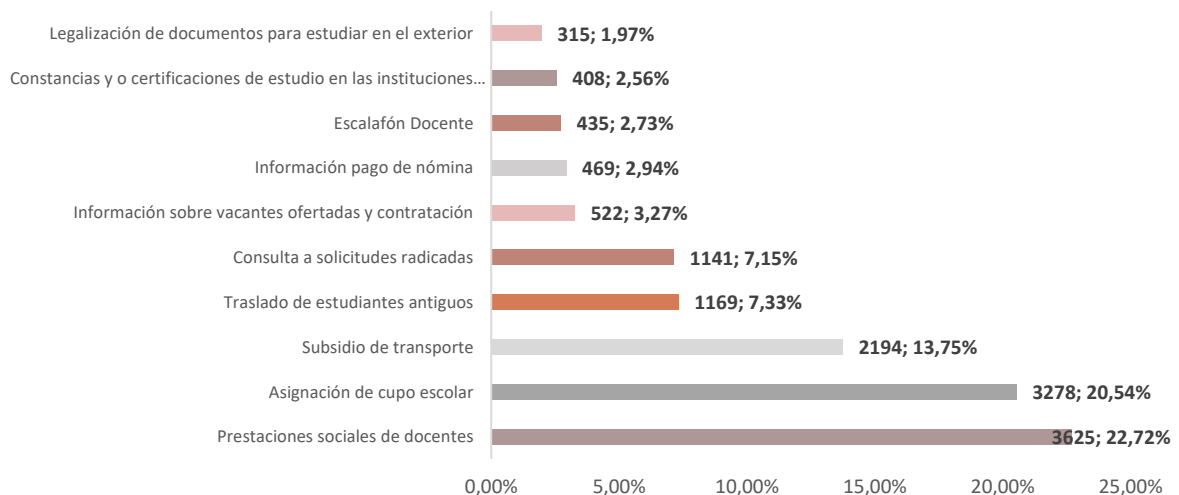
El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para agosto se encontró en el 89.54%, se aplicaron un total de 3.403 encuestas, de las cuales 3.047 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 90.69% aumentando en 0.69%, Correo electrónico 72.40% registro un aumento del 0.01%, Canal presencial 92.47% registro una disminución del 0.65%, y el canal Chat 86.22% incrementando en 3.23% respecto al periodo anterior.

3.3 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Durante de agosto en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron Prestaciones sociales de docentes con un 22.72% presenta un aumento del 0.8% respecto al mes anterior, 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., seguido de la asignación de cupo escolar con 20.54% disminuyendo en 10.9%.

Gráfico 3. Tipificación canales de atención



Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

Por otro lado, subsidio de transporte con 13.75% (inferior al mes anterior), Traslado de estudiantes antiguos representa el 7.33% disminuyendo en 20.4%; Consulta a solicitudes radicadas 7.15% aumentando 16.9%; Información sobre vacantes ofertadas y contratación 3.27% inferior al mes anterior; Información pago de nómina 2.94% disminuyendo en 9.6% respecto a julio; Escalafón Docente 2.73% aumentando en un 9.8%; Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales 2.56% y Legalización de documentos para estudiar en el exterior 1,97% estos dos últimos aumentando en 34.7% y 33.5% respectivamente.

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

Tipo de tramite		Bogotá te escucha	SIGA	Total General
Solicitudes y tramites Representan el 76%	Derecho de Petición Interés Particular	280	17971	18.251
	Derecho de Petición Interés General	72	115	187
	Derecho de Petición de Consulta	56		56
	Derecho de Petición de Información		33	33
	Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias	14	10	24
	Fut (Formulario Único de Trámites)		761	761
	Informativo		86	86
	Respuestas en General (Allegan documentación, solución a peticiones de las IED e información de costos educativos)		42	42
	Contáctenos		3658	3.658
	Invitaciones		17	17
	Facturas		7	7
Requerimientos Legales Representan el 1%	Tutelas		142	142
	Nulidad y Restablecimiento del Derecho		1	1
	Cumplimientos de Fallo		250	250
	Recursos de Apelación		1	1

PQRSDF Representan el 2%	Quejas	448	2	450
	Reclamos	213		213
	Felicitaciones	18		18
	Denuncias por Actos de Corrupción		13	13
	Sugerencias	3	2	5
Solicitudes de Acceso a la Información, Representan el 0% Trámite Representa el 21%	Solicitudes de Acceso a la Información	28		28
	Derecho de Petición Interés General		5	5
	Derecho de Petición Interés Particular		6285	6.285
Total General		1132	29.401	30.533

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, clasificándolas de acuerdo con los tres 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 5 – Acumulado 2023

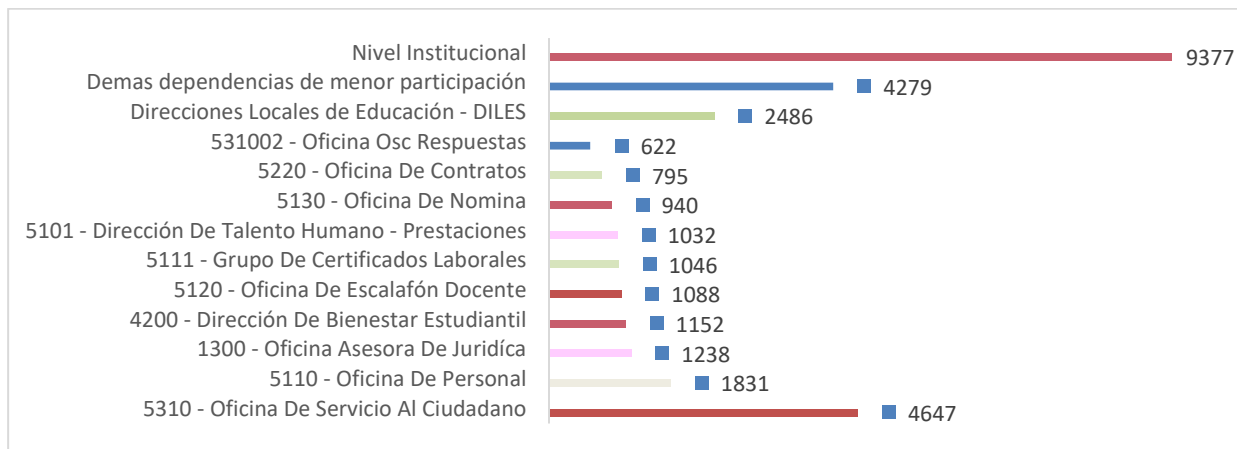
Mes	Solicitudes y Trámites	PQRSDF	Requerimientos Legales	Solicitud de Acceso a la Información	Total general
Enero	62.630	475	832	28	63.965
Febrero	51.725	595	1.264	38	53.622
Marzo	47.763	586	1.128	39	49.516
Abril	40.717	432	1.128	27	42.738
Mayo	31.612	648	722	28	33.010
Junio	27.447	715	692	49	28.903
Julio	28.698	499	424	25	29.646
Agosto	29.412	699	394	28	30.533

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones en general aumentaron un 3% respecto al mes anterior, siendo solicitudes y trámites el de mayor impacto.

Del total de los registros; el 60% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central, el 31% gestionados por el Nivel Institucional y el 8% por las Direcciones Locales de Educación; del total el 86% se realiza a través de canales virtuales y el 14% 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 39% está representado por el nivel institucional (IED) equivalentes a 8.975 requerimientos, seguido de un 46% que constituyen las diez dependencias más representativas con un total de 10.732 requerimientos, posteriormente un 7% de participación de las Direcciones Locales de Educación con 1.517 requerimientos y por las demás dependencias de menor participación que integran 1.898 requerimientos que aportan un 8% de contribución. Dentro del total de los trámites y solicitudes atendidas en las 10 dependencias del nivel central, el mayor volumen de gestión se destacan las siguientes con sus tres trámites de más alto impacto:

Oficina de Servicio al Ciudadano con el trámite de Legalización Documentos al Exterior representado en el 83%, seguido por las devoluciones de legalización con un 7% y complemento aclaración de Legalización con un 3%.

La Oficina de Personal participa en gestión general con un 72%, seguido de licencia no remunerada

a docentes y directivos docentes aportando 7% y renuncias en un 5% respectivamente.

La Oficina de Escalafón docente con el 44% de Inscripción privados decreto 2277, 21% para ascenso privado decreto y 17% para trámite general.

El Grupo de Certificados Laborales que participa con tramite general en un 80%, seguido de la gestión de tiempo de servicio con un 7% y certificado de funciones con 6% respectivamente.

La Dirección de Contratos con un 90% en certificación de contratos, le sigue trámite general con el 10%.

Por parte de las demás áreas y las IED y DLE, a parte de las 5 principales mencionadas anteriormente dieron su aporte con el restante 65% de las solicitudes y trámites gestionados por la entidad en el mes de agosto.

4.1.2 Grupo PQRSDF

Los 699 requerimientos, son radicados a través de las diferentes plataformas y asignadas a las dependencias para su gestión y tramite.

De total de los recibidos en esta categoría el 81 % fueron atendidos virtualmente por el canal Web, E-mail y Redes Sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 19%

Tabla 6 – Oficinas con mayor participación

ÁREA	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	66	9%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	43	6%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	42	6%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	31	4%
1400 - Oficina de Control Disciplinario De Instrucción	31	4%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	30	4%
5310 - Oficina de Servicio Al Ciudadano	29	4%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	25	4%
5110 - Oficina de Personal	20	3%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	18	3%
Demás dependencias de menor participación	176	25%
Nivel Institucional	188	27%
TOTAL	699	100%

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 agosto, la ciudadanía eleva solicitudes relacionadas con servicio a la ciudadanía como beneficios estudiantiles, convivencia escolar, calidad de la educación datos abiertos y matrículas, esto dentro de las categorías más representativas.

4.1.3 Requerimientos Legales

Tabla 7 –Requerimiento de mayor demanda

GRUPO	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
Cumplimiento de Fallo	250	63%
Tutela	142	36%
Recurso de Apelación	1	0%
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	1	0%
TOTAL	394	100%

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

Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 63% corresponde a Cumplimiento de fallo, continúan las Tutelas con el 36%, las demandas, completan el cuadro los recursos de apelación y las nulidades y restablecimiento del derecho con una participación de 1%

4.1.4 Presuntas denuncias sobre actos de corrupción

Durante el presente mes se recibieron 21 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 8 – Denuncias por presuntos actos de corrupción

ÁREA	CANTIDAD
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	5
1400 - Oficina de Control Disciplinario De Instruccion	2
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	1
5110 - Oficina de Personal	2
5301 - Archivo Sed	1
531002 - Oficina Osc Respuestas	1
6011 - 22 Colegio Tibabuyes Universal (IED)	1
Total general	13

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 382 recibidos en la SED 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.

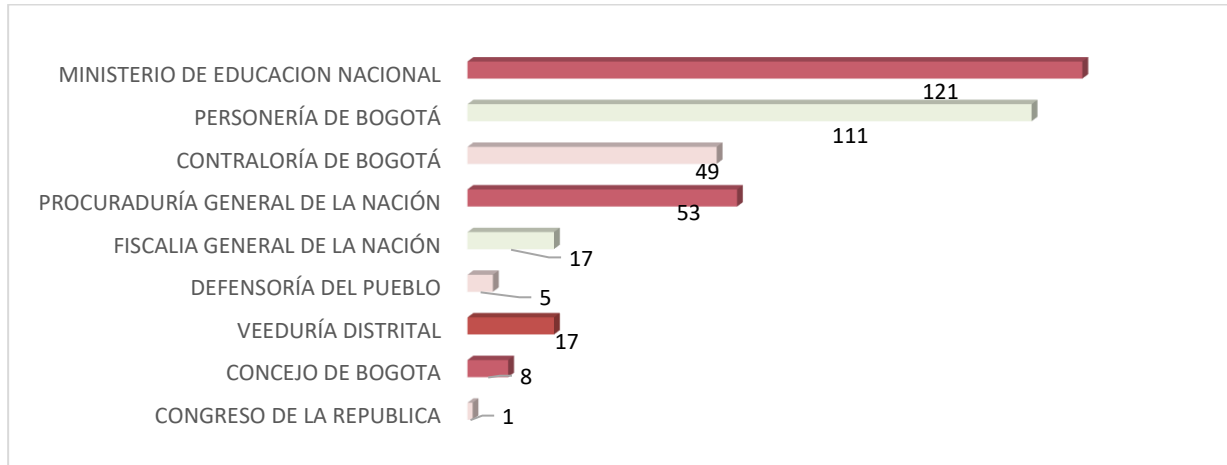
Tabla 9 – Participación según el nivel

Organismo Autónomo e Independiente	
Organismo de Control Distrital*	185
Organismo de Control Nacional*	58
Ramas del Poder Publico	
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	122
Rama Judicial*	17
Total general	382

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, Defensoría del Pueblo, Contraloría General y Policía Nacional
- * Rama Ejecutiva del Orden Nacional: Ministerio de Educación Nacional
- * Rama Judicial: fiscalía general de la Nación

Gráfico N°5 Entes de Control



De las solicitudes recibidas por los diferentes entes de control el 31% de ellas vienen del Ministerio de Educación Nacional, el 29% de la Personería de Bogotá, el 13% de la Contraloría de Bogotá, el restante 26% está entre otras de menor participación.

4.1.6 Sugerencias y/o felicitaciones

Las sugerencias de la ciudadanía en agosto fueron 5 y ellas hicieron referencia a ofrecimientos de capacitaciones de tipo personal, solicitudes de traslado a otras entidades

Del mismo modo las felicitaciones presentadas en total fueron 18, destacándose la labor de los funcionarios de atención en ventanilla en general, del trámite de legalización de documentos con destino al exterior, y particularmente de los funcionarios Leidy Godoy, Liliana Garzón, Luisa Zapata, Liceth Ospina, Angela Alvares, María Fernanda Sánchez.

4.1.7 Acceso a la información

Respecto al acceso a la información durante el presente mes ingresaron 28 solicitudes de las cuales se destacan 5 que fueron dirigidas a la Oficina de Personal, 3 radicadas para la Dirección de Inspección y Vigilancia, 2 para la Dirección de Talento Humano - Prestaciones, las restantes 18 son integradas por diferentes dependencias de la entidad

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 siguientes tablas podemos ver los resultados alcanzados durante el mes de agosto.

Tabla 10 – Nivel de Oportunidad por área NVC

Dependencia	*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	183	7	176	96,2%
1100 - Oficina Asesora de Planeación	30	7	23	76,7%
1200 - Oficina de Control Interno	58	0	58	100,0%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	1.286	347	939	73,0%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	368	24	344	93,5%
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	144	1	143	99,3%
1600 - Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	4	1	3	75,0%
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	145	2	143	98,6%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	95	1	94	98,9%
2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional	4	0	4	100,0%
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	4	1	3	75,0%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	153	3	150	98,0%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	87	8	79	90,8%
2203 - Dirección Local de Educación Santafé - Candelaria	95	5	90	94,7%
2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal	51	0	51	100,0%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	62	1	61	98,4%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	72	0	72	100,0%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	201	0	201	100,0%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	240	13	227	94,6%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	130	1	129	99,2%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	258	30	228	88,4%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	407	74	333	81,8%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	92	0	92	100,0%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	97	3	94	96,9%
2214 - Dirección Local de Educación Mártires	68	1	67	98,5%

Dependencia	*Total de requerimientos para dar respuestas en el mes	Total Respuestas dadas fuera de Términos	Total Respuestas oportunas	Nivel de Oportunidad de respuesta
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	92	0	92	100,0%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	91	3	88	96,7%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	85	0	85	100,0%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	163	19	144	88,3%
2220 - Dirección Local de Educación Sumapaz	1	0	1	100,0%
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	15	3	12	80,0%
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	2	0	2	100,0%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	317	46	271	85,5%
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	380	4	376	98,9%
3000 - Subsecretaría de Calidad Y Pertinencia	13	0	13	100,0%
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica	88	0	88	100,0%
3200 - Dirección de Educación Media	40	1	39	97,5%
3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	16	0	16	100,0%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	69	2	67	97,1%
3500 - Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	91	0	91	100,0%
3600 - Dirección de Evaluación de la Educación	5	0	5	100,0%
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	7	2	5	71,4%
4100 - Dirección de Cobertura	572	8	564	98,6%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	1.680	19	1661	98,9%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	599	71	528	88,1%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	178	2	176	98,9%
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional	65	0	65	100,0%
5100 - Dirección de Talento Humano	483	49	434	89,9%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	836	59	777	92,9%
5110 - Oficina de Personal	2.057	506	1551	75,4%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1.496	294	1202	80,3%

Dependencia	*Total de requerimientos para dar respuestas en el mes	Total Respuestas dadas fuera de Términos	Total Respuestas oportunas	Nivel de Oportunidad de respuesta
5120 - Oficina de Escalafón Docente	1.265	21	1244	98,3%
5130 - Oficina de Nómina	1.137	186	951	83,6%
5210 - Oficina de Apoyo Precontractual	7	1	6	85,7%
5220 - Oficina de Contratos	887	3	884	99,7%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	90	7	83	92,2%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos - Archivo Sed	481	4	477	99,2%
5310 - Oficina de Servicio Al Ciudadano	4.716	4	4712	99,9%
5410 - Oficina de Presupuesto	5	1	4	80,0%
5420 - Oficina de Tesorería Y Contabilidad	32	1	31	96,9%
Total	22395	1846	20549	91,76%

Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 04-09-2023

Gráfico 6. Nivel de Oportunidad por Subsecretaria



La variación de agosto con respecto al mes anterior aumentó en un 0.6%; del total de las 60 dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 44 áreas se encontraron por debajo del 100%, de la cuales 17 están por debajo del 90%, y 27 entre el 90% y 99%. De las que si cumplen con el 100% se encuentran 16 dependencias.

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

- 4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia 71.4%
- 1300 - Oficina Asesora de Jurídica 73.0%

- 2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales 75.0%
- 1600 - Oficina Asesora de Comunicación y Prensa 75.0%
- 5110 - Oficina de Personal 75.4%

6. Nivel de Oportunidad de los trámites de la SED

De acuerdo con la implementación de la Política de Racionalización de trámites y dando cumplimiento a la Guía de Datos de Operación del Sistema Único de Información de Trámites SUIT, se relacionan los datos de las solicitudes recibidas a los trámites, servicios y otros procedimientos de cara al ciudadano del mes de julio 2023:

Tabla N° 11 Nivel Oportunidad Trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	PQR Recibidas	% de Cumplimiento
Trámite	18516	15905	35	86%
Otros procedimientos administrativos	1901	1901	26	100%
Servicio	5819	2830	11	49%

Del cual se detalla por trámite, en escala de 1 a 10 de más solicitudes en el periodo de julio 2023:

Tabla N° 12 Nivel Oportunidad Trámites Dependencias

Tipo	Trámite	Recibidas	Respondidas en términos	PQR Recibidas	% de Cumplimiento
Trámite	Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	3610	2029	0	56%
Trámite	Legalización de documentos para estudiar en el exterior	1993	1993	0	100%
Otros procedimientos administrativos	Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	1083	1083	0	100%
Servicio	Certificación de Contrato y/o Convenio	319	278	0	87%
Trámite	Ascenso en el escalafón nacional docente	168	153	0	91%
Trámite	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	113	65	0	58%

Trámite	Inscripción en el escalafón nacional docente	94	94	0	100%
Servicio	Certificación de funciones para administrativos	75	70	3	93%
Trámite	Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	64	61	0	95%

7. Valoración de la 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 Valoración de la calidad en las respuestas” 05-MG-005, implementada en la entidad.

Gráfico 7 - Ciclo de Gestión de la Calidad de las respuestas



Fuente: 05-MG-005- Evaluación de la calidad en las respuestas

Es así como, para este mes, se realizó la valoración de la calidad en la respuesta, en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas, obteniendo que, de 5.270 requerimientos evaluados, el 11% 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 peticionario 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 valoración 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
5.270	5008	262	5041	229	4997	273	4992	328	4935	335	4685	585
	95%	5%	96%	4%	95%	5%	94%	6%	94%	6%	89%	11%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad, - Fecha de Corte: 31/agosto/2023

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 5.270 respuestas, el 11% (585) 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	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	TOTAL CUMPLEN	% CUMPLE	% NO CUMPLE
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	251	1	1	0	0%	100%

6005 - 03 Colegio Brasilia - Usme (IED)	4	4	4	0	0%	100%
6005 - 27 Colegio Ofelia Uribe De Acosta (IED)	5	5	5	0	0%	100%
6019 - 01 Colegio Acacia li (IED)	1	1	1	0	0%	100%
6005 - 21 Colegio Los Comuneros - Oswaldo Guayazamin (IED)	1	1	1	0	0%	100%

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

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que, de las dependencias e Instituciones evaluadas, la Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento, los colegios Brasilia Usme (IED), Ofelia Uribe de Acosta (IED), Acacia (IED), Los comuneros Oswaldo Guayasamín (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.

8. 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 (Amabilidad, Claridad, Transparencia y efectividad).

Para conocer la percepción de la calidad en la respuesta, la encuesta se aplica de 2 maneras:

- Los ciudadanos que reciben las respuestas a su solicitud desde el correo electrónico sednotificaciones@educacionbogota.edu.co encuentran un enlace para diligenciar la encuesta forms y se diligencia a través del siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/r5Qx7prTpc>.
- A través de la plataforma Lime Survey, se realiza un envío masivo personalizado a las respuestas emitidas por la entidad.

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).

De lo anterior, para el mes de Agosto se obtuvo un total de 311 encuestas diligenciadas por la ciudadanía de 38 dependencias de la entidad, de las cuales, 11 fueron evaluadas por la ciudadanía con un 100% frente a los criterios de calidad: Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar, Dirección de Inspección Y Vigilancia, Oficina de Contratos, Dirección de Inclusión E Integración De Poblaciones, Dirección Local de Educación Tunjuelito, Dirección de Evaluación De La Educación, Colegio Usaquén (IED), Colegio Republica Dominicana (IED), Grupo De Certificados Laborales, Dirección de Talento Humano y Colegio La Victoria (IED).

Por otro lado, dependencias como Oficina de Nomina, Oficina de Personal, Oficina de Escalafón Docente, Archivo SED y Dirección de Bienestar Estudiantil son las áreas que más respuestas tiene evaluadas por la ciudadanía (219) en total, teniendo en cuenta que por sus funciones presentan mayor impacto en la comunidad educativa. 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 aumentar el indicador y mejorar la percepción de la respuesta al ciudadano cumpliendo con los criterios de calidad.

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

Tabla 15 – Percepción Calidad en la respuesta

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Colegio La Victoria (IED)	1		1	100%
Dirección de Talento Humano	2		2	100%
Grupo De Certificados Laborales	1		1	100%
Colegio Republica Dominicana (IED)	1		1	100%
Colegio Usaquén (IED)	1		1	100%
Dirección de Evaluación De La Educación	1		1	100%
Dirección Local de Educación Tunjuelito	2		2	100%
Dirección de Inclusión E Integración De Poblaciones	1		1	100%
Oficina de Contratos	2		2	100%
Dirección de Inspección Y Vigilancia	3		3	100%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	1		1	100%
Dirección Local de Educación Engativá	2	1	3	67%
Oficina de Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	3	2	5	60%
Oficina de Nomina	25	18	43	58%

Archivo Sed	12	11	23	52%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	1	1	2	50%
Dirección de Dotaciones Escolares	1	1	2	50%
Oficina de Personal	10	10	20	50%
Dirección Local de Educación Santafé - Candelaria	1	1	2	50%
Dirección Local de Educación Teusaquillo	1	1	2	50%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	5	5	10	50%
Oficina de Escalafón Docente	9	11	20	45%
Oficina de Servicio Al Ciudadano	7	9	16	44%
Dirección de Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	2	3	5	40%
Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	2	3	5	40%
Dirección Local de Educación Bosa	2	3	5	40%
Dirección de Cobertura	2	5	7	29%
Dirección de Bienestar Estudiantil	32	81	113	28%
Dirección Local de Educación Kennedy		1	1	0%
Oficina de Control Disciplinario De Instrucción		1	1	0%
Dirección Local de Educación Puente Aranda		3	3	0%
Oficina Para La Convivencia Escolar		1	1	0%
Dirección Local de Educación San Cristóbal		1	1	0%
Dirección Local de Educación Suba		1	1	0%
Colegio La Merced (IED)		1	1	0%
Dirección Local de Educación Fontibón		1	1	0%
Oficina Asesora De Jurídica		1	1	0%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe		1	1	0%
Total	133	178	311	43%

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%
Febrero	24	50	32%
Marzo	30	45	40%

Abril	14	26	35%
Mayo	178	223	44%
Junio	152	201	43%
Julio	72	74	49%
Agosto	133	178	43%
Total	632	847	43%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes es del 43% presentando una disminución del 6% frente al mes anterior. 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.

9. 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 agosto de 2023, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a **882** las cuales se discriminan en:

- 586 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 194 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 58 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)
- 44 actividades programadas en cronograma de seguimiento.

9.1 Correo Electrónico

Tabla 17 – Histórico de Gestión.

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
596	662	385	433	670	677	592	586

Fuente: correo OSC plan padrino

Tabla 18 – Avance de cierre de gestión.

TEMA	Agosto	% cierre
Completado	554	94.54%
En progreso	32	5.46%
Total general	586	100%

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 agosto está en el 94.54%.

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde se tienen identificadas 19 necesidades reiterativas

Tabla 19 – Tipología Plan Padrino.

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	167	28,50%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	140	23,89%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	72	12,29%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	60	10,24%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	48	8,19%
Creación de Usuarios	28	4,78%
Aclaración Informe de Vencidos	15	2,56%
Solicitud de Radicación Contáctenos	14	2,39%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	13	2,22%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	7	1,19%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	4	0,68%
Traslados a RedP	4	0,68%
Modificación usuarios	4	0,68%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	3	0,51%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	2	0,34%
Creación de Tramites	2	0,34%
Fallas Tecnológicas y de Conectividad con los Aplicativos	1	0,17%
Consulta estado de solicitudes enviadas a Plan Padrino	1	0,17%
RED CONTACTO	1	0,17%
Total, general	586	100,00%

Fuente: Correo Plan Padrino y CRM

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, la Oficina de Servicio al Ciudadano, la Dirección de Talento Humano, la Oficina de Nómina y el grupo de certificaciones laborales de la misma Dirección.

Igualmente, este correo gestiona las solicitudes realizadas de notificaciones, en el presente mes se gestionaron un total de **194** solicitudes, evidenciando que la dependencia que más solicitudes realizó es la Oficina de Nómina, seguida por la Oficina de Escalafón, Oficina de Personal e Inspección y vigilancia; el servicio más reiterativo es el envío de notificación electrónica.

9.2 Correo Notificaciones

Tabla 20 – Notificaciones - Plan Padrino

Tipología	Cantidad
Notificación electrónica	57
Citación notificación presencial	51
Notificación aviso	34
Fijación Cartelera - Publicación Página Web	26
Notificación personal	9
Publicación página web	8
Fijación en cartelera	6
Citación notificación correo electrónico	3
Total general	194

Fuente: SIGA

9.3 Asignación PQRS en Bogotá Te Escucha

La Entidad, adoptó 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 N° 21 – PQRS BTE

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
996	1.116	1.041	779	1.124	1.107	953	1.052

Fuente: Matriz Asignación SDQS - Plan Padrino y CRM

Igualmente el equipo plan padrino realiza acompañamientos y actividades que no se evidencian en los acompañamientos realizados a las diferentes dependencias, a través de chats, asesorías presenciales y llamadas telefónicas, para esto se lleva un registro en el cual para el mes de agosto se realizaron 58 acompañamientos principalmente con temas de modificación de radicados en el sistema de correspondencia, seguimiento a vencidos, restablecimiento de contraseñas de Bogotá te Escucha, apoyo seguimiento de peticiones, cierre de radicados, configuración de SIGA, validación de adjuntos y traslado de peticiones. Y finalmente se realiza un cronograma de visitas y acompañamientos, de las cuales para el mes de agosto se realizaron 44 actividades relacionadas con el seguimiento de PQRS y una ejecución del 70% del cronograma, el 30% faltante se debe a inconvenientes para llevar a cabo los acompañamientos.

10. Gestión Vencidos

Se presenta comparación entre el reporte generado el 24 de julio y el reporte del 24 de agosto. En el reporte de julio se encontraron 2.250 documentos vencidos y en el reporte de agosto 24 se encontraron 1.580.

Con corte a 24 de agosto, 984 están asignados en nivel central, 147 en nivel local y 457 en nivel Institucional. Con relación al corte de julio, los documentos vencidos disminuyeron en 670 documentos.

De la vigencia 2022 persisten 39 documentos vencidos.

Tabla 22 – Variación de Vencimientos

NIVEL	JULIO 24	AGOSTO 24	VARIACIÓN
Central	1196	984	BAJÓ
Local	148	147	SUBIÓ
Institucional	906	457	BAJÓ
Total	2250	1580	BAJÓ

REQUERIMIENTOS VENCIDOS – NIVEL CENTRAL - En el presente corte, se evidencia que la dependencia que más cerró documentos fue la Oficina Asesora Jurídica con 333, sin embargo, persisten 153 radicados. También se observa la disminución en áreas críticas como la Oficina de Nómina y el grupo de Prestaciones de la Dirección de Talento Humano, con 24 y 15 respectivamente.

La Oficina de Personal aumentó la cantidad de vencidos, así como la Dirección de Talento Humano.

Tabla 23. Vencimientos Nivel Central

Dependencia	Julio 24	Agosto 24	Variación	Diferencia
5110 - Oficina De Personal	394	453	Subió	-59
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	486	153	Bajó	333
5111 - Grupo De Certificados Laborales	123	121	Bajó	2
5130 - Oficina De Nomina	88	64	Bajó	24
5100 - Dirección De Talento Humano	10	48	Subió	-38
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	20	37	Subió	-17
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	4	33	Subió	-29
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	34	19	Bajó	15
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	13	9	Bajó	4
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	4	9	Subió	-5
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	0	8	Subió	-8
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	1	7	Subió	-6
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	0	5	Subió	-5
1000 - Despacho	7	4	Bajó	3
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	2	3	Subió	-1
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	2	2	Igual	0
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	0	2	Subió	-2
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	1	1	Igual	0
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	0	1	Subió	-1
4100 - Dirección De Cobertura	2	1	Bajó	1
5301 - Archivo Sed	0	1	Subió	-1
5200 - Dirección De Contratación	1	1	Igual	0
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	2	1	Bajó	1
3200 - Dirección De Educación Media	0	1	Subió	-1
TOTAL	1194	984	BAJÓ	210

Fuente: SIGA Y BTE

REQUERIMIENTOS VENCIDOS – NIVEL LOCAL Las Direcciones locales que no aparecen en la siguiente tabla no presentan documentos vencidos. La localidad que más documentos cerró fue Kennedy; la localidad que más subió fue Engativá

Tabla 24 –Vencimientos Nivel Local

Dependencia	Julio 24	Agosto 24	Variación	Diferencia
-------------	-------------	--------------	-----------	------------

2211 - Dirección Local De Educación Suba	109	106	Bajó	3
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	19	31	Subió	-12
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	10	4	Bajó	6
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	7	3	Bajó	4
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	0	1	Subió	-1
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	0	1	Subió	-1
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	1	1	Igual	0
TOTAL	146	147	Subió	-1

Fuente: SIGA Y BTE

REQUERIMIENTOS VENCIDOS – NIVEL INSTITUCIONAL- En el periodo evaluado las instituciones educativas mantienen una baja en los documentos vencidos.

En el último corte se evidencia disminución de la cantidad de vencidos, los más destacados son Colegio Venecia y Divino Maestro con 140 y 116 cierres respectivamente.

Tabla 25 –Vencimientos Nivel Institucional

Dependencia	Julio 24	Agosto 24	Variación	Diferencia
6006 - 12 Colegio Venecia (IED)	229	89	BAJÓ	140
6001 - 04 Colegio Divino Maestro (IED)	207	91	BAJÓ	116
6009 - 08 Colegio Pablo Neruda (IED)	64	1	BAJÓ	63
6016 - 05 Colegio El Jazmín (IED)	23	2	BAJÓ	21
6011 - 09 Colegio Gonzalo Arango (IED)	38	21	BAJÓ	17
6003 - 01 Colegio Antonio José Uribe (IED)	18	2	BAJÓ	16
6010 - 06 Colegio General Santander (IED)	15	2	BAJÓ	13
6008 - 12 Colegio Francisco De Miranda (IED)	8	1	BAJÓ	7
6010 - 10 Colegio Instituto Técnico Laureano Gómez (IED)	6	1	BAJÓ	5
6016 - 07 Colegio José Joaquín Casas (IED)	6	4	BAJÓ	2
6007 - 07 Colegio Cedit San Pablo (IED)	3	1	BAJÓ	2
6019 - 16 Colegio Fanny Mickey (IED)	3	1	BAJÓ	2
6005 - 01 Colegio Almirante Padilla (IED)	3	1	BAJÓ	2
6018 - 02 Colegio Alexander Fleming (IED)	3	2	BAJÓ	1
6001 - 11 Colegio Usaquén (IED)	2	1	BAJÓ	1
6001 - 03 Colegio Cristóbal Colon (IED)	2	1	BAJÓ	1
6011 - 04 Colegio Delia Zapata Olivella (IED)	2	1	BAJÓ	1
6004 - 19 Colegio La Belleza Los Libertadores (IED)	2	1	BAJÓ	1
6010 - 12 Colegio Jorge Gaitán Cortes (IED)	2	1	BAJÓ	1

Dependencia	Julio 24	Agosto 24	Variación	Diferencia
6003 - 02 Colegio Aulas Colombianas San Luis (IED)	24	24	IGUAL	0
6007 - 29 Colegio De La Bici (IED)	6	6	IGUAL	0
6008 - 14 Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (IED)	4	4	IGUAL	0
6014 - 08 Colegio Técnico Menorah (IED)	3	3	IGUAL	0
6011 - 22 Colegio Tibabuyes Universal (IED)	3	3	IGUAL	0
6008 - 17 Colegio Instituto Técnico Rodrigo De Triana (IED)	2	2	IGUAL	0
6018 - 10 Colegio El Libertador (IED)	2	2	IGUAL	0
6019 - 21 Colegio La Arabia (IED)	2	2	IGUAL	0
6020 - 01 Colegio Campestre Jaime Garzón (IED)	1	1	IGUAL	0
6019 - 36 Colegio Santa Barbara (IED)	1	1	IGUAL	0
6018 - 14 Colegio La Paz (IED)	1	1	IGUAL	0
6003 - 08 Colegio Policarpa Salavarrieta (IED)	1	1	IGUAL	0
6007 - 32 Colegio La Esperanza (IED)	1	1	IGUAL	0
6005 - 15 Colegio Federico García Lorca (IED)	1	1	IGUAL	0
6011 - 18 Colegio Nueva Zelandia (IED)	1	1	IGUAL	0
6005 - 18 Colegio Gabriel García Márquez (IED)	1	1	IGUAL	0
6004 - 32 Colegio Técnico Tomas Rueda Vargas (IED)	1	1	IGUAL	0
6019 - 09 Colegio Compartir Recuerdo (IED)	1	1	IGUAL	0
6011 - 27 Colegio Filarmónico Jorge Mario Bergoglio (IED)	1	1	IGUAL	0
6019 - 23 Colegio La Joya (IED)	1	1	IGUAL	0
6019 - 34 Colegio Rural Quiba Alta (IED)	1	1	IGUAL	0
6007 - 28 Colegio Villas Del Progreso (IED)	1	1	IGUAL	0
6005 - 39 Colegio Rural Olarte-Arrayanes-La Argentina-Curubital-El Hato (CED)	1	1	IGUAL	0
6014 - 05 Colegio República Bolivariana De Venezuela (IED)	4	5	SUBIÓ	-1
6007 - 23 Colegio Nuevo Chile (IED)	2	3	SUBIÓ	-1
6011 - 14 Colegio La Gaitana (IED)	1	2	SUBIÓ	-1
6015 - 02 Colegio Escuela Normal Superior Distrital María Montessori (IED)	1	2	SUBIÓ	-1
6017 - 01 Colegio Escuela Nacional De Comercio (IED)	1	2	SUBIÓ	-1
6012 - 04 Colegio Jorge Eliecer Gaitán (IED)	1	2	SUBIÓ	-1
6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simonelli (IED)	1	2	SUBIÓ	-1
6010 - 05 Colegio Garces Navas (IED)	1	2	SUBIÓ	-1
6005 - 30 Colegio Provincia De Quebec (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6018 - 16 Colegio Manuel Del Socorro Rodríguez (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6019 - 43 Colegio Gimnasio Sabio Caldas (IED)	0	1	SUBIÓ	-1

Dependencia	Julio 24	Agosto 24	Variación	Diferencia
6005 - 08 Colegio Eduardo Umaña Mendoza (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6018 - 11 Colegio Enrique Olaya Herrera (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6001 - 01 Colegio Agustín Fernández (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6019 - 07 Colegio Ciudad Bolívar - Argentina (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6005 - 43 Colegio Santa Martha (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6010 - 20 Colegio Naciones Unidas (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6010 - 21 Colegio Néstor Forero Alcalá (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6006 - 02 Colegio Centro Integral José María Córdoba (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6010 - 31 Colegio Tabora (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6001 - 06 Colegio General Santander (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6010 - 34 Colegio Abel Rodríguez Céspedes (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6019 - 14 Colegio El Tesoro De La Cumbre (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6019 - 28 Colegio Paraíso Mirador (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6005 - 10 Colegio El Destino (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6007 - 05 Colegio Carlos Alban Holguín (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6016 - 10 Colegio La Merced (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6011 - 12 Colegio Juan Lozano Y Lozano (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6007 - 06 Colegio Carlos Pizarro León Gómez (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6008 - 33 Colegio O.E.A. (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6018 - 13 Colegio José Martí (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6011 - 20 Colegio Ramon De Zubiria (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6001 - 07 Colegio Nuevo Horizonte (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6019 - 02 Colegio Antonio García (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6007 - 24 Colegio Orlando Higuera Rojas (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6007 - 25 Colegio Pablo De Tarso (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6020 - 02 Colegio Gimnasio Del Campo Juan De La Cruz Varela (IED)	0	1	SUBIÓ	-1
6008 - 07 Colegio Codema (IED)	5	7	SUBIÓ	-2
6017 - 02 Colegio Integrada La Candelaria (IED)	4	6	SUBIÓ	-2
6001 - 05 Colegio Friedrich Naumann (IED)	2	4	SUBIÓ	-2
6016 - 04 Colegio De Cultura Popular (IED)	0	2	SUBIÓ	-2
6018 - 18 Colegio Marruecos Y Molinos (IED)	0	2	SUBIÓ	-2
6009 - 04 Colegio Costa Rica (IED)	0	2	SUBIÓ	-2
6004 - 27 Colegio Rafael Núñez (IED)	0	2	SUBIÓ	-2
6010 - 01 Colegio Antonio Nariño (IED)	0	2	SUBIÓ	-2
6005 - 25 Colegio Nueva Esperanza (IED)	0	2	SUBIÓ	-2
6011 - 26 Colegio Vista Bella (IED)	0	2	SUBIÓ	-2

Dependencia	Julio 24	Agosto 24	Variación	Diferencia
6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (IED)	0	2	SUBIÓ	-2
6011 - 11 Colegio Hunza (IED)	0	2	SUBIÓ	-2
6007 - 17 Colegio Kimi Pernía Domicó (IED)	8	11	SUBIÓ	-3
6010 - 25 Colegio República De China (IED)	4	7	SUBIÓ	-3
6007 - 02 Colegio Alfonso Reyes Echandía (IED)	0	3	SUBIÓ	-3
6007 - 37 Colegio Laura Herrera De Varela (IED)	0	3	SUBIÓ	-3
6011 - 10 Colegio Gustavo Morales Morales (IED)	0	3	SUBIÓ	-3
6019 - 01 Colegio Acacia II (IED)	1	5	SUBIÓ	-4
6012 - 09 Colegio Tomas Carrasquilla (IED)	0	4	SUBIÓ	-4
6005 - 16 Colegio Fernando González Ochoa (IED)	1	7	SUBIÓ	-6
6010 - 03 Colegio Charry (IED)	2	9	SUBIÓ	-7
6007 - 36 Colegio Ciudadela El Recreo Sonia Osorio De Saint - Malo (IED)	3	11	SUBIÓ	-8
6011 - 23 Colegio Veintiun Angeles (IED)	0	9	SUBIÓ	-9
6010 - 14 Colegio La Palestina (IED)	0	9	SUBIÓ	-9

Fuente: SIGA Y BTE

10.1 PD-Plan de Mejora – Isolucion

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.

A la fecha se cuenta con 57 registros en el aplicativo Isolucion, en seguimiento realizado se encuentra que:

Tabla 26. Hallazgos Isolucion

DEPENDENCIA	VENCIDA	OBSERVACION
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	1	Registraron causa raíz y Acciones de mejora, pero no han relacionado Actividades ni enviado para aprobación
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	1	Por cambio de la Dirección el procedimiento no se gestionó, sin embargo la nueva DLE, remite oficio solicitando retroalimentación para poder gestionar el hallazgo, por parte de la OSC, se remitió oficio

DEPENDENCIA	VENCIDA	OBSERVACION
		aclaratorio y se solicita espacio en mesa de trabajo para gestionar
OFICINA DE PERSONAL	1	Se realiza seguimiento por parte de la OSC, encontrando que los vencidos de los años anteriores, 2022 ya se encuentran totalmente cerrados, encontrado una efectividad del 100]%, sin embargo la Oficina de CI, considera que debe subir los soportes para poder dar el cierre 1
TOTAL GENERAL	3	3

DEPENDENCIA	POR CERRA	TOTAL GENERAL
OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO/RICARDO RODELO	1	De acuerdo con las evidencias aportadas en el II trimestre de 2023 cumplen con lo indicado en la formulación del plan de mejoramiento. Por lo anterior se Cierra.
COLEGIO VEINTE DE JULIO	1	Realizo los seguimientos necesarios, subsanando los vencidos de las vigencias anteriores, se solicita a CI, el cierre del hallazgo
INGRID FABIOLA LOPEZ RUIZ	1	Realizo los seguimientos necesarios, subsanando los vencidos de las vigencias anteriores, se solicita a CI, el cierre del hallazgo
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOL	1	De acuerdo con las evidencias aportadas en el II trimestre de 2023 cumplen con lo indicado en la formulación del plan de mejoramiento. Por lo anterior se Cierra
COLEGIO LA VICTORIA	1	Realizo los seguimientos necesarios, subsanando los vencidos de las vigencias anteriores, se solicita a CI, el cierre del hallazgo
COLEGIO PALERMO SUR	1	Realizo los seguimientos necesarios, subsanando los vencidos de las vigencias anteriores, se solicita a CI, el cierre del hallazgo
TOTAL GENERAL	6	6

DEPENDENCIA	EN SEGUIMIENTO	TOTAL GENERAL
COLEGIO CIUDAD DE BOGOTA	1	Registro causa raíz, acciones de mejora y Actividades, pero no ha seleccionado el auditor y enviado para aprobación y seguimiento, se realizará una mesa de trabajo con la encargada para avanzar en la gestion y explicarle el manejo del aplicativo
OFICINA DE NOMINA/RICARDO	1	Registro causa raíz, acciones de mejora y Actividades, en corte de agosto, se evidencia que ya

DEPENDENCIA	EN SEGUIMIENTO	TOTAL GENERAL
GONZALEZ FAJARDO		subsano todos los documentos que se encontraban vencidos de vigencias anteriores. se hará seguimiento a estas. pues a la fecha Control Interno, la mantiene abiertas
COLEGIO TOMAS CARRASQUILLA	1	Registro causa raíz, acciones de mejora y Actividades, en corte de agosto, se evidencia que ya subsano todos los documentos que se encontraban vencidos de vigencias anteriores. Pero no ha subido soportes, razón por la cual continúa abierta
COLEGIO ALDEMAR ROJAS	1	Registro causa raíz, acciones de mejora y Actividades, en corte de agosto, se evidencia que ya subsano todos los documentos que se encontraban vencidos de vigencias anteriores. Pero no ha subido soportes, razón por la cual continúa abierta
OFICINA ASESORA JURIDICA/JOSÉ EDUARDO GARCÍA QUIROGA	1	Registro causa raíz, acciones de mejora y Actividades, en corte de agosto, se evidencia que ya subsano todos los documentos que se encontraban vencidos de vigencias anteriores. Pero no ha subido soportes, razón por la cual continúa abierta
TOTAL GENERAL	5	6

De los hallazgos relacionados, encontramos que 3 se encuentran en proceso del manejo de control interno por ya haber cumplido el tiempo de respuesta y no atender a la acción de mejora, sin embargo se hace la aclaración que la oficina de personal ha realizado la subsanación de los vencidos de los años anteriores, 2022 y que se encuentran totalmente cerrados, encontrado una efectividad del 100%, sin embargo la Oficina de CI, considera que debe subir los soportes para poder dar el cierre.

En cuanto a las 42 que se encuentran abiertas, 6 de estas están en proceso de cierre, ya que cumplieron con las acciones de mejora, causa raíz y actividades para mejorar los indicadores, se remitió correo electrónico a Control Interno para proceder al cierre definitivo y 5 más se encuentran en proceso de seguimiento dentro de los términos, y no han sido cerradas debido a la falta de soportes que verifiquen los seguimientos.

Y finalmente 31 de los hallazgos continúan sin registrar ninguna acción, 1459,1458,1457, 1455, 1454, 1453, 1452, 1450, 1449, 1448, 1447, 1444, 1443, 1440, 1438, 1437, 1436, 1435, 1434, 1433, 1431, 1428, 1427, 1424, 1423, 1422, 1419, 1418, 1416, 1415

11. Resumen de Indicadores

Tabla 27. Indicadores

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Nivel de Oportunidad	91.5%	85.3%	88.7%	91.0%	93.0%	91.9%	91.2%	91.8%
Calidad en la Respuesta	82.0%	85.9%	84.7%	88.9%	89.2%	89.0%	91.0%	94.7%
Cierre de Vencidos	92.8%	83.8%	82.7%	84.8%	86.0%	88.0%	95,4%	96.1%
Percepción en las respuestas	37.0%	32.0%	40.0%	35.0%	45.0%	43.0%	49.0%	%
Gestión Correspondencia de Salida física	73.0%	70.0%	81.0%	85.0%	81.0%	82.0%	86.0%	

Fuente: SIGA

Para el mes de julio, se continuó con las actividades de acompañamiento para cada indicador.

12. Gestión de Correspondencia

12.1 Correspondencia de entrada Física:

Durante el mes de agosto

Se gestionaron 3.164 documentos radicados en las diferentes ventanillas de la Oficina de Servicio al Ciudadano, Diles y SuperCADES; al cierre del mes, en el área de correspondencia continúan en custodia 322 documentos, los cuales no han sido solicitados por las diferentes dependencias de la entidad.

Tabla 26 - 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
Mayo	2,545	293	35	2,873
Junio	2,657	243	72	2,972
Julio	2,829	223	42	3,094
Agosto	2,810	291	63	3,164
Total	24.514	2.010	423	26.947

Fuente: SIGA y reporte proveedor Alas de Colombia SAS

12.2 Correspondencia de Salida Física

En correspondencia de salida física se tramitaron 1.996 documentos, de los cuales 1.071 se gestionaron por parte del operador de correspondencia ALAS DE COLOMBIA S.A.S, presentando 73 envíos de nivel nacional. Los 925 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 agosto se recibieron 11.463 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 27 - 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
Mayo	889	12.504	13.393
Junio	861	10.823	11.684
Julio	772	9.258	10.030
Agosto	823	10.640	11.463
Total	6.866	92.589	99.455

Fuente: SIGA y reporte proveedor Alas de Colombia SAS

Frente a la devolución de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico, se rechazaron 307 comunicaciones en el mes de agosto, las cuales representan el 2.7% del total, al validar los documentos, las direcciones de correo electrónico 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.

Tabla 28 - Correo Electrónico Certificado

Salidas por Correo Electrónico Certificado				
Mes	Enviado	Rechazado	Total	Porcentaje efectividad 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%
Mayo	12.785	608	13.393	95.5%
Junio	11.246	438	11.684	96.25%
Julio	9.757	273	10.030	97.2%
Agosto	11.156	307	11.463	97.3%
Total	83.806	4.186	87.992	95.2%

Fuente: SIGA y Buzón de correo

11.3 Efectividad de Correspondencia de Salida Física

Para el mes de agosto una vez revisados los datos en el proceso de gestión de correspondencia de salida física, se visualiza un 86% de efectividad en la entrega, manteniéndose respecto al mes inmediatamente anterior.

Tabla 29 - Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física

Reporte de Efectividad	
Mes	% Efectividad
Enero	73%
Febrero	70%
Marzo	81%
Abril	85%
Mayo	81%
Junio	82%
Julio	86%
Agosto	86%

Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

11.4 Correo electrónico certificado

Para el mes de agosto se realizó el envío de 13.553 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 presentando un aumento del 13% frente al mes anterior. Lo anterior se debe al flujo normal de solicitudes dado que respecto a agosto de 2022 se presentaron 13.223 peticiones tramitadas por SED notificaciones y notificacioneselectronicasfut y así mismo la novedad del periodo de receso de mitad de año.

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

14. Seguimiento acciones de mejora informe anterior

- Asesorar el cierre de los vencidos del año 2022 con las dependencias que aún tienen documentos por cerrar, 184 (8%) para lograr el 100% de documentos cerrados vigencia 2022.

Rta: Aunque no se logró la meta, se obtuvo un avance significativo durante el mes de agosto en el cual se redujo a 39 documentos vencidos de la vigencia 2022

- Establecer estrategias para minimizar los vencidos del año 2023 y así impactar el Nivel de Oportunidad de la entidad, el cual cuenta con un acumulado del 93% al mes de agosto.

Rta: A cierre del mes de agosto se realizaron 58 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial), y se redujeron los vencidos a 1225 con corte a 1 de septiembre

- Sensibilizar a las dependencias de la importancia de la información para el registro del SUIT de los trámites y su oportunidad para generar informe y publicación respectiva en sitio destinado para tal

Rta: La socialización del informe mencionado se realizó el 29 de agosto a través del buzón virtualosc@educacionbogota.gov.co

15. Acciones de mejora planteadas próximo informe

1. Se realizarán actividades con todo el equipo con el fin de mitigar las falencias que se tienen con los direccionamientos errados en la radicación.
2. Se realizará el cierre definitivo de los 39 vencidos de la vigencia 2022.

3. Socialización del uso del Digiturno en las direcciones locales, que fortalezcan el uso adecuado de la herramienta.
4. Mesas de trabajo con las Instituciones que no han registrado avances en la plataforma de solución para la mejora