



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN PQRS DICIEMBRE 2022

Elaboró:

:

DIANA CAROLINA MALAVER
Profesional Universitario Oficina de
Servicio al Ciudadano

Aprobó:

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



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
GLOSARIO.....	5
1. Canales de atención de la Entidad.....	6
2. ¿Qué pudo impactar la gestión de PQRSDF en el período?	7
3. Análisis General de los Canales de Atención.....	9
4. Comportamiento Canales de Atención.....	10
5. Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano.....	10
6. Análisis de las solicitudes radicadas	11
Tabla 1. Radicaciones clasificadas por Grupo tipo de requerimiento	11
6.1.1 Grupo Solicitudes y trámites	12
6.1.2 Grupo PQRSDF.....	13
.....	14
Tabla 2. Top 10 Oficinas con mayor participación en requerimientos, demás oficinas e Instituciones Educativas	14
.....	14
6.1.3 Requerimientos legales	14
Tabla 3. Top 10 tipo de requerimiento de mayor demanda	14
.....	15
Tabla 4. Denuncias por actos de corrupción.....	15
6.1.4 Entes de control.....	15
Tabla 5. Participación según el nivel.....	15
6.1.5 Sugerencias y/o felicitaciones	16
6.1.6 Acceso a la información	16
6.1.7 Calidad en la respuesta.....	16
Tabla 6. Dependencias con mayor incumplimiento	18
Tabla 7. Nivel de Oportunidad por área NVC.....	19
Tabla 8. Percepción Calidad en la respuesta	21
Tabla 9. Trazabilidad.....	22
Tabla 10. Criterios de calidad.....	23

7. Logros y acciones de mejora equipo Plan Padrino	23
Tabla No 11. Seguimiento al progreso de los casos asignados.	23
Tabla No 12. Principales Dependencias	24
Tabla No 13. Tipología Plan Padrino	24
Tabla No 14. Notificaciones - Plan Padrino	25
Resumen de Indicadores.....	25
Tabla No 15. Indicadores.....	25
Acciones de Mejora.....	26
8. Seguimiento Acciones de Mejora Próximo Informe	26

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 diciembre de 2022, por medio de los diferentes canales de contacto dispuestos para la ciudadanía (correo, presencial, chat y telefónico), radicadas en el Sistema Integrado de Gestión Documental, en adelante SIGA y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha en adelante BTE.

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

GLOSARIO

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

- **Atenciones:** Cantidad de solicitudes de servicio que ingresaron a los canales de atención, incluye línea 195, procesos de PAE, matrículas o demás procesos que ingresan a los canales de atención de la entidad.
- **Evaluación de Calidad en la respuesta:** Evaluación realizada a una muestra del total de las respuestas dadas en los sistemas de Gestión de Correspondencia, verificando que cumplan con los criterios de calidad establecidos (coherencia, claridad, calidez, oportunidad, manejo del sistema)
 - o **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
 - o **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
 - o **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
 - o **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.
 - o **Manejo del Aplicativo y utilización de sistema SDQS:** Hace relación a la utilización del aplicativo en cada una de las actividades que se deben realizar (radicación, clasificación, asignación, traslado por competencia, resumen u observaciones de la respuesta en el aplicativo y adjuntos en PDF).
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.
- **Entes de control:** Análisis realizado a las peticiones que ingresan a los sistemas de gestión de correspondencia, acerca de las peticiones que envían los entes de control, tales como: Veeduría, Contraloría, Policía, Defensoría, Procuraduría, Concejo de Bogotá, entre otros.
- **Felicitación:** Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.
- **Nivel de oportunidad:** Indicador del porcentaje de cumplimiento en las respuestas generadas a los requerimientos interpuestos por la ciudadanía en la Secretaría de Educación Distrital, durante el mes de su vencimiento. La fórmula de este indicador es:

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

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

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

1. Canales de atención de la Entidad

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

Telefónico:

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

Virtual:

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

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

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

Presencial:

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

Chat Institucional:

- Contactos a través del enlace del chat interpuesto en la página web de la Secretaría de Educación https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/, en el horario de 08:00 am a 05:00 pm.

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

Durante diciembre del 2022 se presentaron las siguientes novedades:

- Cierre de la convocatoria de Jóvenes a la U el 13 de diciembre.
- Jornada en la Plaza de los Artesanos de Jóvenes a la U el 20 de diciembre.
- Se continuó con la implementación del envío de encuesta de satisfacción de los canales Presencial, Correo electrónico y el trámite de legalización de documentos al exterior y registro diploma, mediante formularios creados por la oficina de servicio al ciudadano y Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la plataforma LimeSurvey. Adicional, se creó formulario para el envío de encuestas del canal telefónico.

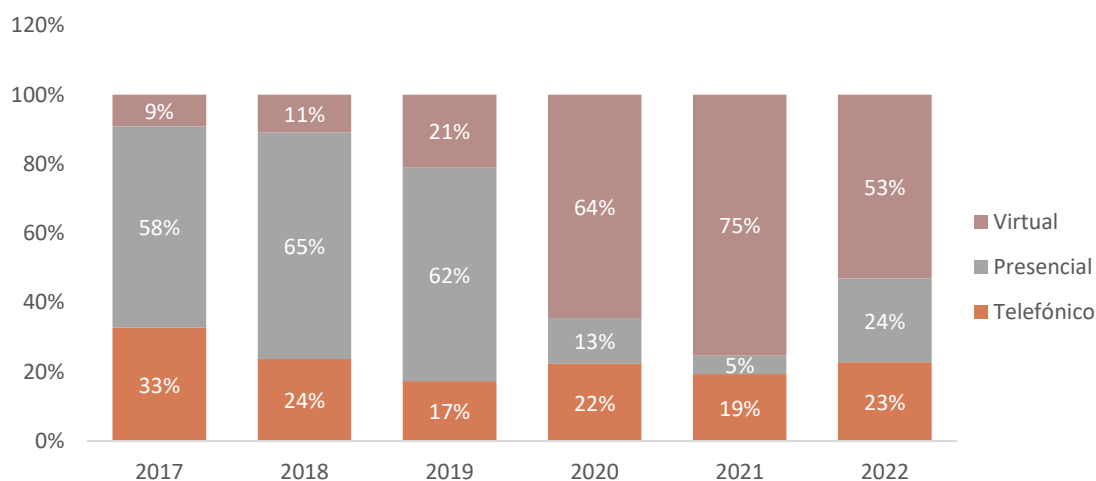
- Se realizó seguimiento a la alerta de riesgo para la Gestión de solicitudes y posible fraude de trámite de cesantías con las dependencias Oficina Asesora de Planeación – OAP según metodología vigente de riesgo, Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Oficina de Control Interno, Dirección de Servicios Administrativos – Gestión Documental, Oficina Asesora de Jurídica con el fin de generar las acciones pertinentes para la mitigación del riesgo.
- Hasta el 15 de diciembre se generó atención con agendamiento de cita en las Direcciones Locales de Educación para asignación de cupo por novedad para los grados de primera infancia.
- El 19 de diciembre se generó dispersión de Subsidio de Transporte Escolar, quedando faltante alrededor de 5000 estudiantes por falta de verificación de asistencia.
- El 22 de diciembre se realizó un envío de mensajes a través de la plataforma WhatsApp por la Dirección de Cobertura, enviando algunas publicaciones que a la fecha no se encontraban en la página web, lo cual generó confusión en la ciudadanía. Para lo anterior, la Dirección de Cobertura remitió mensaje dando alcance a dicha información el mismo 22 de diciembre.
- El 14 de diciembre se realizó la publicación de resultados de traslados docentes, la cual se encontraba programada para un día anterior. Esto, generó alerta en este grupo de interés ya que por resolución contaban hasta el 15 de diciembre para hacer realizar reclamaciones.
- A través de Prensa SED se informó que: *“La Subsecretaría de Gestión Institucional y la Dirección de Talento Humano, informan al personal Docente y Directivo Docente que este 15 de diciembre se efectuará el pago de la Prima de Navidad de acuerdo con lo estipulado en el Decreto 1045 de 1978”*; lo anterior, causó inquietud en los docentes que presentaron incapacidad, y se encontraban programados para final de mes. Esto, fue trabajado en conjunto con la Oficina de Nómina.

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. Para el año 2022 se contó con un total de 1.369.701 atenciones.

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	403.190	714.807	111.970	1.229.967
2018	270.168	745.680	123.938	1.139.786
2019	209.456	747.919	254.860	1.212.235
2020	456.953	273.103	1.323.143	2.053.199
2021	491.209	138.148	1.905.005	2.534.362
2022	312.223	331.484	725.994	1.369.701

Tabla 1 Participación Canales Acumulados. Fuente: Datos Canales OSC.



Gráfica 1 Participación Canales acumulados al mes de diciembre. Fuente: Datos Canales OSC.

En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a diciembre de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que debido a situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19 en el año 2020, se hizo necesario el fortalecimiento de la atención virtual reportando un 64% de participación de este canal en el total de atenciones, por otro lado, se evidencia un incremento del 5% en el canal telefónico con respecto al año anterior.

En el año 2021 se mantuvo la tendencia de aumento de participación del canal virtual con 11%, y para el canal telefónico se disminuyó en 3% la participación; debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional el canal presencial disminuyó en su participación en 8%.

Adicional se puede inferir que, en el 2022, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 23% y 24%; aunque el canal virtual tiene una disminución del 21% respecto al 2021, esta sigue manteniendo la tendencia de mayor participación.

4. Comportamiento Canales de Atención

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

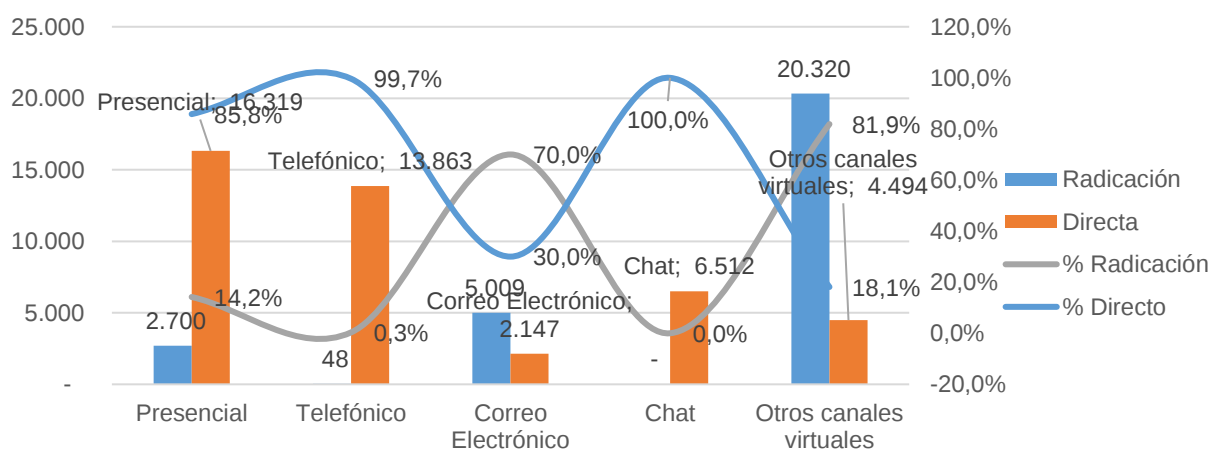


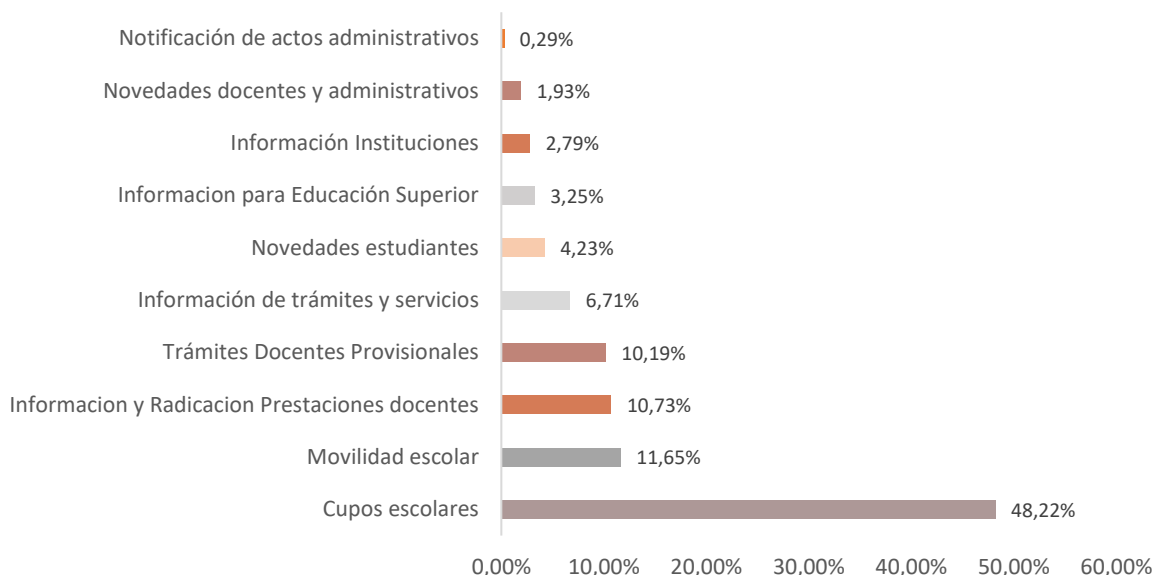
Gráfico 2. Comportamiento de PQRS respecto a canales de atención

El nivel de servicio de 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 telefónico reportó el nivel de servicio más bajo con el 94%, encontrándose en una cifra excelente dentro del estándar del indicador.

Es importante mencionar que de manera general el 60.7% de las solicitudes son resueltas en primer contacto y el restante son radicadas.

5. Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Durante diciembre en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron cupo escolar con un 48.22% presenta una disminución del 13.80% respecto al mes anterior. Adicional se puede resaltar 37.93% solicitaba “Asignación de cupo escolar” y “Traslado de estudiantes antiguos” 7.60%; debido a que del 11 de noviembre hasta el 11 de diciembre del 2022 se habilitó la opción de traslado entre colegios oficiales para estudiantes antiguos.



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

Por otro lado, Movilidad Escolar con 11.65% (inferior al mes de noviembre) focalizado en “subsidio de transporte”, en el trámite de información y radicación de prestaciones sociales se reportó 10.73% disminuyendo en un 8.65%, teniendo cesantías la mayor participación con un 7.44%, es preciso señalar que el trámite de cesantías para docentes y directivos docentes debe ser realizado por Humano en Línea a partir del 15 de septiembre fundamentado en el Decreto 942 del 01 de junio de 2022 y las directrices establecidas por el Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria La Previsora S.A. Ahora bien, Trámites Docentes Provisionales reporta un 10.19%, teniendo impacto las consultas de información pago nómina y vacantes provisionales.

6. Análisis de las solicitudes radicadas

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

Tabla 1. Radicaciones clasificadas por Grupo tipo de requerimiento

Tipo de Trámite	Bogotá te Escucha	SIGA	Total
Solicitudes y Tramites	263	22.366	22.629
*Trámite	-	4.531	4.531
Requerimientos Legales	-	571	571

PQRSDF	283	27	310
Solicitud de Acceso a la Información	36	-	36
Total	582	27.945	28.077

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

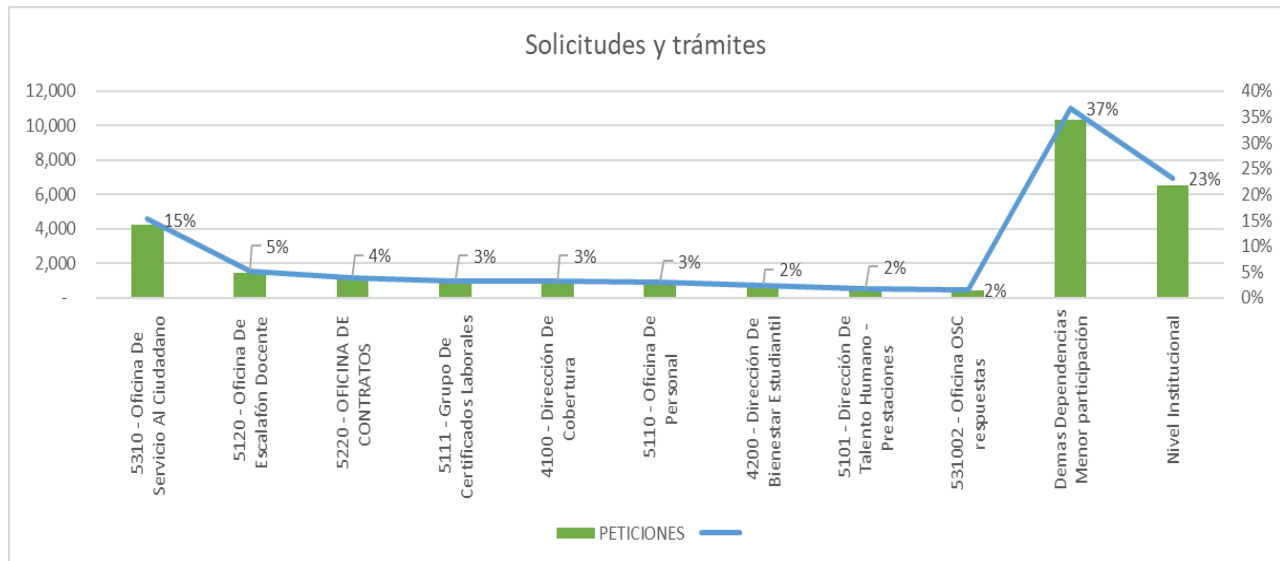
Como otra medida de mejoramiento para la unificación en la información y facilidad en la clasificación de los requerimientos ingresados en SIGA, se procedió agrupar las solicitudes, de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolo de acuerdo con los cuatro grandes grupos generales, que son: Solicitudes y tramites (Derechos de Petición de consulta, general, particular, información FUT, Informativo, Invitaciones), Requerimientos Legales (Citación, Conciliación, Cumplimiento de fallo, Demandas, Expedientes, Recursos, Tutelas, Nulidad), PQRSDF (Queja, Reclamo, Felicitación, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), Solicitud de Acceso a la Información y un aparte especial para identificar los derechos de petición correspondientes a trámites

Del total de los registros, el 65% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central, el 11% por las Direcciones Locales y el 24% fueron atendidos por el Nivel Institucional; del total el 83% se realiza a través de canales virtuales y el 17% de manera presencial.

6.1 Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas:

6.1.1 Grupo Solicitudes y trámites

El 80.60% de las solicitudes se clasifican en el grupo número 1. Solicitudes y Tramites: en el cual están todos los Derechos de Petición (consulta, general, particular, información) FUT, Informativo, Invitaciones. Los requerimientos que ingresan en el grupo al momento de radicarlos se asignan a las diferentes oficinas de acuerdo con su competencia, el 40% de las solicitudes son atendidas por nueve dependencias con un total de 11.245 requerimientos, seguido de un 37% por las demás dependencias de menor participación que integra 10.316 requerimientos y finalmente el restante 23% por el nivel institucional (IED) representados en 6.516 requerimientos.



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

Dentro del total de los trámites y solicitudes atendidas en las 9 dependencias del nivel central con mayor volumen de gestión se destaca lo siguiente: La Oficina de Servicio al Ciudadano en el trámite de legalización de documentos con destino al exterior con un 93%, seguido de ampliación de términos con el 2% y prestaciones sociales docentes con el 2%, consolidando el 97% de los requerimientos de esta dependencia.

En la Oficina de Escalafon Docente, el trámite de Inscripción Privado Decreto 2277 representa el 39% de las solicitudes y el 33% sobre la gestión de ascenso privado decreto 2277.

Así mismo la Oficina de Contratos en certificaciones de contratos integra el 85% y con el trámite general 15%.

Por parte de las demás áreas y las IED, a parte de las 9 principales mencionadas anteriormente dieron su aporte con el restante 50% de las solicitudes y trámites gestionados por la entidad en el mes de diciembre.

6.1.2 Grupo PQRSDF

De total de los recibidos en esta categoría el 66% fueron atendidos virtualmente por el canal WEB, E-mail y Redes Sociales, seguido del 14% por el canal telefónico y escrito, así mismo buzón que representa un 12% y el 8% fueron atendido en el nivel presencial.

Los 582 requerimientos, son radicados a través de las diferentes plataformas y asignadas a las dependencias para su gestión y trámite:

6.1.2.1 Oficinas con mayor participación

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

ÁREA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	36	13%
4100 - Dirección De Cobertura	26	9%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	22	8%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	16	6%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	14	5%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	12	4%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	10	4%
700101 -Traslados OSC	8	3%
5130 - Oficina De Nómina	8	3%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	8	3%
Otras dependencias	123	43%
TOTAL	582	100%

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

6.1.2.2 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?

De la totalidad de los requerimientos recibidos por los ciudadanos en el mes de diciembre, el 19% de los requerimientos fueron por temas de calidad de la educación, el 13% de matrículas corresponde a asignación y traslado de cupo escolar, el 13% corresponde beneficios de subsidio de movilidad y ruta escolar y para concluir el 11% restante se distribuye en temas como asuntos disciplinarios, servicio a la ciudadanía (relación con quejas y felicitaciones), entorno escolar, convivencia escolar, entre otros.

6.1.3 Requerimientos legales

Tabla 3. Top 10 tipo de requerimiento de mayor demanda

Grupo	Cantidades	PARTICIPACIÓN
Tutela	347	61%
Expediente	139	24%
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	54	9%
Conciliación	14	2%
Recurso de Reposición	10	2%
Demandas	3	1%
Recurso de Apelación	2	0%
Citación	1	0%
TOTAL	571	100%

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

Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 61% corresponde a tutelas el 24% a expedientes y el 9% a Nulidad y Restablecimiento del Derecho, el restante 5% sobre conciliación, recurso de reposición, demandas, recursos de apelación, citación y cumplimiento de fallo.

6.1.3.1 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 4. Denuncias por actos de corrupción

DEPENDENCIA	SOLICITUDES
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	3
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	3
5110 - Oficina De Personal	3
1400 - Oficina De Control Disciplinario	2
4100 - Dirección De Cobertura	2
Otras Dependencias	7
TOTAL	21

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

6.1.4 Entes de control

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

En total se encontraron 498 recibidos en la SED por los diferentes entes de control, para fines informativos estos requerimientos se clasifican en tres grandes grupos Entidad Nacional, Entidad Distrital y Control político, relacionado así los entes de control de la siguiente manera, cabe aclarar que las entidades regulatorias que se tiene en cuenta son: Defensoría, Veeduría, Personería, Contraloría, Procuraduría, Fiscalía y Ministerio de Educación; este último por ser directamente relacionado con la entidad.

Tabla 5. Participación según el nivel

NACIONAL	289
DISTRITAL	209
TOTAL	498

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

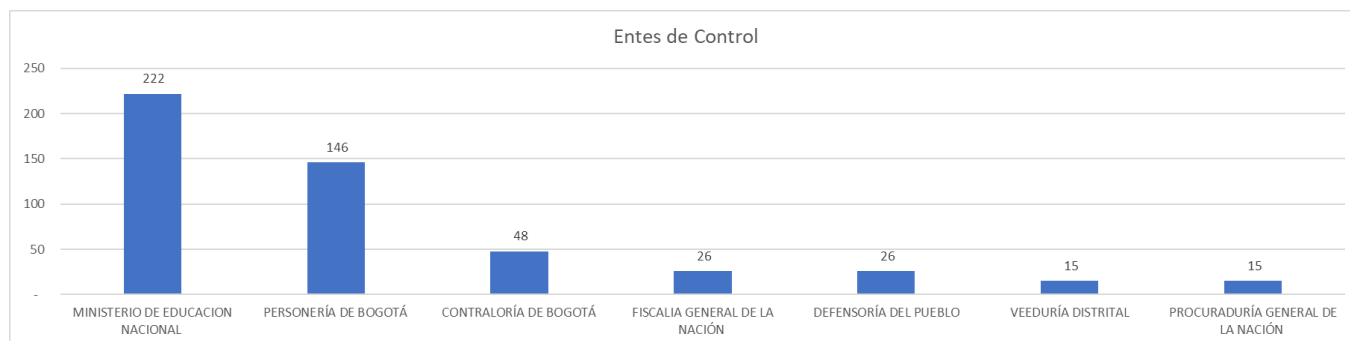


Gráfico 5. Participación Entes de Control. Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

De las solicitudes recibidas por los diferentes entes de control el 45% de ellas vienen del Ministerio de Educación Nacional, el 29% de la Personería de Bogotá y el 10% de la Contraloría de Bogotá, el restante 16% está entre otras de menor participación.

6.1.5 Sugerencias y/o felicitaciones

Las sugerencias de la ciudadanía en diciembre fueron 5 y ellas hicieron referencia a ampliar la cobertura de edad para estudiar en la Universidad y rampa para silla de ruedas.

Las felicitaciones este mes fueron 3 para Carolina Chivata, Bibian Castro y para el proceso de matrículas.

6.1.6 Acceso a la información

Respecto al acceso a la información durante el presente mes ingresaron 36 solicitudes de las cuales se destacan 18 que fueron dirigidas a Traslados OSC, 2 solicitudes para la Dirección de Bienestar Estudiantil y 2 para Dirección de Inspección y Vigilancia, las demás solicitudes suman una participación del 28% allegadas por este ítem y se distribuyen la mayor parte en las DILES.

6.1.7 Calidad en la respuesta

Buscando el fortalecimiento y mejora en la calidad de las respuestas emitidas por la entidad, se han generado diversas herramientas dirigidas a elevar la efectividad y transparencia, mejorando el servicio al ciudadano. Por lo anterior, para poder medir el mejoramiento continuo en la prestación del servicio y respuesta a las solicitudes Ciudadanas, se realiza el análisis en la calidad de las respuestas emitidas por la entidad teniendo en cuenta lo estipulado en la "Guía Metodológica en la Evaluación de la calidad en las respuestas" 05-MG-001, implementada en la entidad.



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

Es así como, para este mes, se realizó la evaluación de calidad de la respuesta, en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas, obteniendo que, de 2.894 requerimientos evaluados, el 7% 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 evaluación de la entidad, detallando cada criterio y su porcentaje de cumplimiento o no cumplimiento, adicional se muestran los datos desagregados por Nivel Central y Local y por Nivel Institucional.

Tabla 6. Resultados de la Evaluación del mes

Evaluados	Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo Aplicativo		TOTAL	
2894	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
	2673	221	2674	220	2657	237	2533	361	2650	244	2689	205
	92%	8%	92%	8%	92%	8%	88%	12%	92%	8%	93%	7%

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

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 2894 respuestas, el 7% (205) respuestas, no cumple con alguno de los criterios de calidad en términos de (Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo del sistema).

Tabla 6. Dependencias con mayor incumplimiento

DEPENDENCIA EVALUADA	UNIVERSO	PETICIONES EVALUADAS	NO CUMPLEN	TOTAL CUMPLEN	% NO CUMPLE	% CUMPLE
6001 - 03 Colegio Cristobal Colon (IED)	8	3	3	0	100%	0%
6015 - 04 Colegio Guillermo León Valencia (IED)	7	1	1	0	100%	0%
6006 - 02 Colegio Centro Integral José María Córdoba (IED)	1	1	1	0	100%	0%
6008 - 10 Colegio El Japón (IED)	10	1	1	0	100%	0%
6008 - 27 Colegio Los Periodistas (IED)	9	1	1	0	100%	0%

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

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que, de las dependencias e Instituciones evaluadas, los colegios Cristobal Colón (IED), Guillermo León Valencia (IED), Centro Integral José María Córdoba (IED) El Japón (IED), Los periodistas (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.

6.2 Nivel de oportunidad

En el Nivel de Oportunidad de la Secretaria de Educación, se mide el porcentaje de respuesta en términos alcanzado en cada una de las dependencias de la entidad, Este indicador se calcula teniendo en cuenta el total de las peticiones resueltas en los términos de Ley que dicta el Código contencioso Administrativo (Ley 1755 Art 14), sobre el total de los requerimientos que se debían dar respuesta en el mes de evaluado,

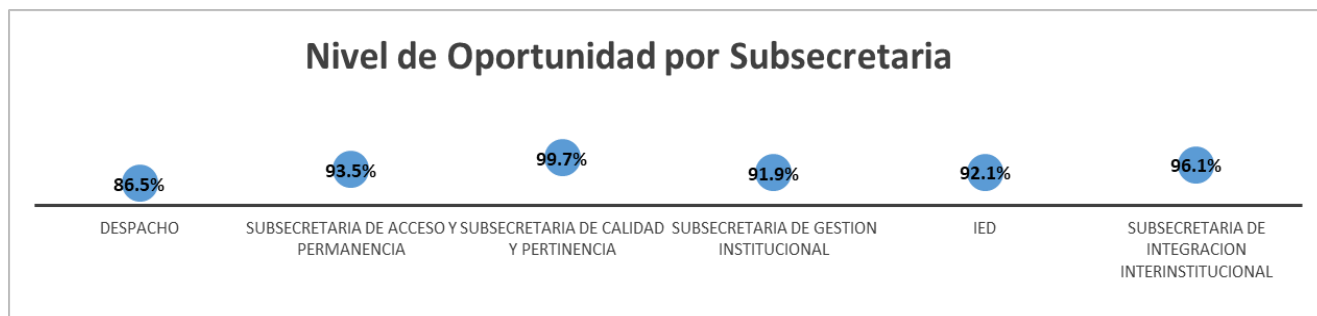
adoptando la metodología aplicada por la Alcaldía Mayor de Bogotá, en las siguientes tablas podemos ver los resultados alcanzados durante el mes de diciembre.

Tabla 7. Nivel de Oportunidad por área NVC

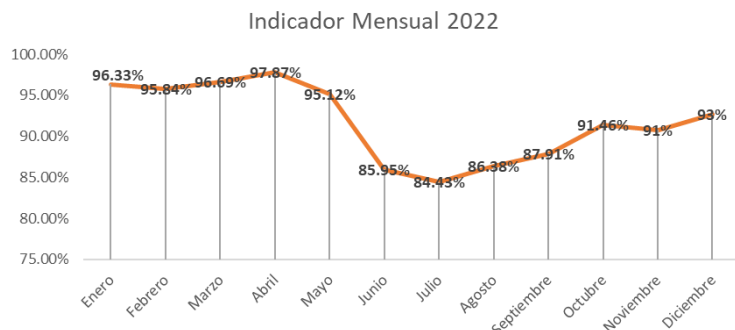
Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel Oportunidad
1000 - Despacho	142	1	141	99%
1100 - Oficina Asesora De Planeación	28	7	21	75%
1200 - Oficina De Control Interno	73	2	71	97%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	948	197	751	79%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De instrucción	495	18	477	96%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	26	5	21	81%
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	1	1		0%
1700 - Oficina De tecnologías De La información Y	73		73	100%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	154	31	123	80%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	8		8	100%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	12	1	11	92%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	236	3	233	99%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	92	12	80	87%
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	125	1	124	99%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	220	2	218	99%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	354	4	350	99%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	118	2	116	98%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	656	7	649	99%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	687	66	621	90%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	285		285	100%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	311	43	268	86%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	616	30	586	95%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	118	2	116	98%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	204	1	203	100%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	101		101	100%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	116	2	114	98%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	137		137	100%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	345	3	342	99%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	478	29	449	94%
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	12		12	100%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	11	1	10	91%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	5		5	100%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	269	9	260	97%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	248	9	239	96%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	9		9	100%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	118		118	100%

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel Oportunidad
3200 - Dirección De Educación Media	46	1	45	98%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios	19		19	100%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	61		61	100%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	98		98	100%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	17		17	100%
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	2		2	100%
4100 - Dirección De Cobertura	2,750	227	2,523	92%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	1,335	13	1,322	99%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	545	69	476	87%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	102		102	100%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	75		75	100%
5100 - Dirección De Talento Humano	326	53	273	84%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1,153	84	1,069	93%
5110 - Oficina De Personal	1,431	283	1,148	80%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1,610	416	1,194	74%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1,360	250	1,110	82%
5130 - Oficina De Nómina	656	128	528	80%
5200 - Dirección De Contratación	13		13	100%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	7		7	100%
5220 - Oficina De Contratos	2,370		2,370	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	115		115	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo	655		655	100%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	5,183		5,183	100%
5400 - Dirección Financiera	3	1	2	67%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	12	2	10	83%
Total	27,775	2,016	25,759	92.7%

Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 03-01-2023



Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 03-01-2023



La variación de diciembre con respecto al mes anterior, aumento 2%, 38 áreas se encontraron por debajo del 100% y 23 registraron el 100% del cumplimiento en sus respuestas, es importante mencionar que en el 2022, la derogación de este Decreto por la Ley 2207/2022 a partir del mes de mayo volvió a que las oficinas tuvieran los tiempos normales de respuesta, en los meses de julio a la fecha la entidad se ha ido estabilizando en los indicadores, Teniendo en cuenta lo

anterior, la variación normal entre los años 2019 y el 2022, en los cuales no afectaron los factores externos, en indicador aumento en un 1%.

Para el cierre del 2022 el Indicador de Oportunidad de Nivel Central es del 91.7%

6.3 Percepción de la calidad

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

Para conocer la percepción de la calidad, se aplica una encuesta que se envía a través de correo electrónico, como enlace relacionado en la respuesta emitida. Dicha encuesta, se encuentra en forms y se diligencia a través del siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/r5Qx7prTpc>

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

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

Tabla 8. Percepción Calidad en la respuesta

Dependencia	Cumple	No cumple	% NPR
Dirección Local De Educación Teusaquillo	1		100%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	1		100%
Dirección Local De Educación Usme	2		100%
Dirección Local De Educación Kennedy	2		100%
Archivo Sed	10		100%
- Oficina OSC Respuestas	4	4	50%
Oficina De Nomina	2	2	50%
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	1	1	50%

Dependencia	Cumple	No cumple	% NPR
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1	2	33%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	1	2	33%
Dirección De Bienestar Estudiantil	4	10	29%
Dirección De Cobertura	3	11	21%
Oficina De Escalafón Docente		2	0%
Grupo De Certificados Laborales		1	0%
Dirección De Servicios Administrativos		1	0%
Dirección Local De Educación Suba		2	0%
Oficina De Contratos		1	0%
Dirección Local De Educación Chapinero		1	0%
Dirección Local De Educación Bosa		1	0%
Dirección Local De Educación Tunjuelito		1	0%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo		1	0%
Dirección Local De Educación Fontibón		1	0%
Total	32	44	42%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

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

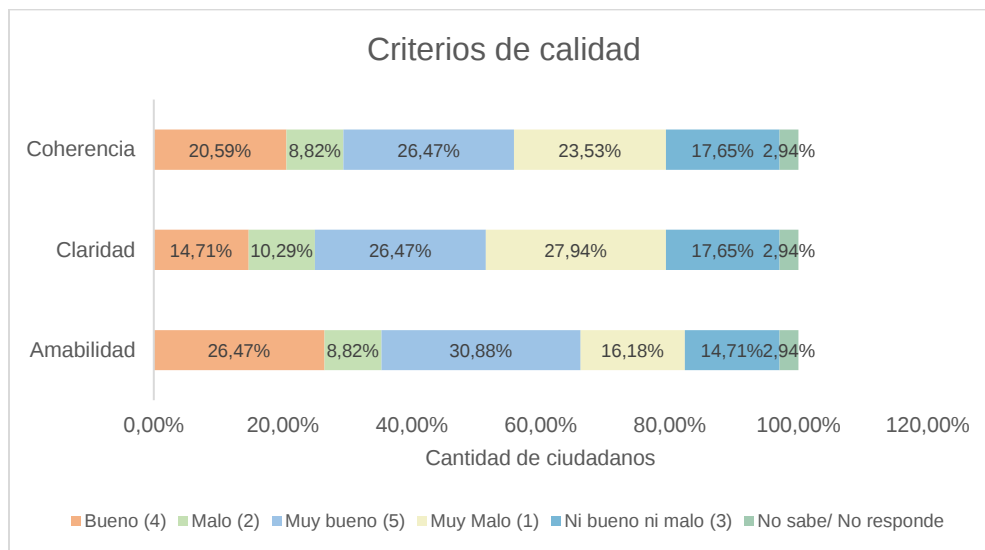
Tabla 9. Trazabilidad

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	31	83	27%
Febrero	127	172	42%
Marzo	154	321	32%
Abril	80	167	32%
mayo	34	77	31%
junio	43	78	36%
julio	34	39	47%
agosto	28	39	42%
septiembre	51	57	47%
octubre	40	41	49%
noviembre	25	60	29%
Diciembre	32	44	42%
Total	679	1178	37%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

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

Tabla 10. Criterios de calidad



Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

En una escala de Muy bueno (5) a Muy malo (1), el criterio de mejor percepción de la ciudadanía es la calidez (*amabilidad*) con un 30,88% calificado como “Muy bueno” y el 26,47% como “bueno” para un total del 57,35%. Ahora bien, seguidamente se encuentra el criterio de *coherencia* con un total en estas dos calificaciones del 47,06%, y por último el criterio de *claridad* con un 41,18%.

Es preciso indicar que las calificaciones se encuentran acorde al indicador obtenido en el Nivel de Percepción de la Calidad (42%), para lo cual se tienen definidas estrategias de socialización, y de ampliación de muestreo.

7. Logros y acciones de mejora equipo Plan Padrino

En el transcurso del mes de Diciembre se atendieron un total de **518** requerimientos, en donde se puede destacar el apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha en un **35%**, modificación a radicados en aplicativo SIGA en un **31%**, así como la creación de usuarios en un **11%** 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 **98%** en el periodo de Diciembre.

El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a cada uno de los responsables de la respectiva asignación.

Tabla No 11. Seguimiento al progreso de los casos asignados.

ESTADO	CANTIDAD	PARTICIPACION
Completado	510	98,46%
En progreso	8	1,54%
Total	518	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 el apoyo en la gestión de SIGA o Bogotá Te Escucha, la modificación a radicados en aplicativo SIGA, y creación de usuarios son los temas más reiterados, continuando con algunas oficinas de nivel Central con temas en común como apoyo en la gestión de correspondencia y Traslados a la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Tabla No 12. Principales Dependencias

DEPENDENCIA	CANTIDAD
5111 - Grupo De Certificados Laborales	82
1700 - Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	69
5110 - Oficina De Personal	26

Tabla No 13. Tipología Plan Padrino

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	181	35%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	160	31%
Creación de Usuarios	57	11%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	44	8%
Traslados a RedP	13	3%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	12	2%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	10	2%
Solicitud de modificación y/o aclaración de Agendamiento	10	2%
Aclaración Informe de Vencidos	7	1%
Solicitud de radicación Contáctenos	6	1%
Modificación usuarios	4	1%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	4	1%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	3	1%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	3	1%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	1	0%
Fallas tecnológicas y de Conectividad con los Aplicativos	1	0%
Aclaración Informe de Efectividad	1	0%
Consulta estado de solicitudes enviadas a Plan Padrino	1	0%
Total	518	100%

Igualmente, este correo gestiona las solicitudes realizadas de notificaciones, en el presente mes se gestionaron un total de **129** solicitudes, evidenciando que la dependencia que más solicitudes realiza es la Oficina de Nómina, seguida por la Oficina de Personal, el servicio más reiterativo es el envío de citaciones y notificación presencial, las cuales son gestionadas por el grupo de correspondencia y la ventanilla de notificaciones en las instalaciones de la OSC, seguido por las notificaciones por aviso gestionadas por la OSC y las notificaciones presenciales que son gestionadas igualmente gestionadas por la OSC.

Tabla No 14. Notificaciones - Plan Padrino

TIPOLOGIA	CANTIDAD
CITACIONES Y NOT PRESENCIAL	56
NOT.AVISO	23
NOT.PRESENCIAL	14
PUBLI.PAGINA WEB	13
CITACIONES	11
PUBLI. EN CARTELERA	10
CITACIONES - NOT PRESENCIAL Y NOT AVISO	1
CITACIONES Y NOT. AVISO	1
Total	129

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 diciembre se presentaron **5** días pico, con más de **70** gestiones diarias.

Por otra parte, se presenta una disminución de solicitudes para el mes de diciembre en comparación con el mes de diciembre 2022 en la gestión de las 24 necesidades reiterativas identificadas en el proceso de Plan Padrino.

Adicionalmente el equipo plan padrino realiza acompañamientos y actividades que no se evidencian en los acompañamientos realizados a las diferentes dependencias, pero se lleva un control de estas, de las cuales para el mes de diciembre se realizaron 177 actividades, igualmente 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 diciembre se realizaron un total de 889 asignaciones de peticiones.

Resumen de Indicadores

Tabla No 15. Indicadores

INDICADOR	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Nivel de Oportunidad	91.5%	90.8%	92.7%
Calidad en la Respuesta	87.9%	85.9%	83.9%
Cierre de Vencidos	97.1%	92.0%	92.8%
Casos atendidos Correo Plan Padrino	96.3%	98.0%	98.8%

Acciones de Mejora

Logros:

- Durante la última semana de noviembre de 2022 se visitaron Direcciones Locales y colegios con documentos que reiteradamente aparecían en el reporte de vencidos. La DEL de Kennedy cerró los radicados que tenía pendiente y los radicados que aparecen en el último reporte son nuevos vencimientos, El colegio Kimi Pernía cerró el 80%, Venecia cerró el 97%, Piloto cerró el 87%, República del Ecuador cerró el 100%, Florentino González cerró el 100%, Aldemar Rojas Plazas cerró el 71%
- Desde la jefatura de la OSC, se gestionó mensaje electrónico enviado el 20 de diciembre de 2022 desde la oficina del Despacho a las áreas críticas, lo que consiguió el cierre principalmente de radicados con cierre erróneo de vigencias anteriores.
- Se destaca el cierre de todos los radicados que en ese momento tenía la Dirección de Dotaciones, el cierre de todos los radicados de las vigencias anteriores del grupo de Certificaciones y la disminución sustancial de la Oficina de Prestaciones y la Dirección de Talento Humano.
- Se han realizado socializaciones del uso del aplicativo con los funcionarios de la Dirección de Talento Humano, Fondo Prestacional y Grupo de certificaciones laborales
- Se ha hecho seguimiento permanente a las oficinas de personal, nómina y talento humano, enviando reporte de vencidos vía correo electrónico
- En lo relacionado a calidad se han realizado varias publicaciones en PRENSASED en las cuales se recuerdan los diferentes criterios y la necesidad de aplicarlos.
- En las capacitaciones que se han realizado se sigue haciendo énfasis en cada uno de los criterios de calidad.

8. Seguimiento Acciones de Mejora Próximo Informe

- Validar que los datos coincidan con la información que emite Johan Morales, teniendo en cuenta las bases de datos de la OSC.

Se realizó la validación de la información con la Data del Informe de Operaciones de Diciembre/2022

Las siguientes acciones de mejora que se han evidenciado en los últimos meses, se registran en la matriz de “servicio no conforme” y serán objeto de seguimiento para el siguiente periodo:

- Gestionar lo necesario para la creación de tipologías en el aplicativo de PQRS y que aplicables para el Código de Ética de la entidad.

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