



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN PQRS

FEBRERO 2023

Elaboró:

DIANA CAROLINA MALAVER
Profesional Universitario Oficina de
Servicio al Ciudadano

Aprobó:

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

Tabla de Contenido

Introducción	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	12
3.1 Comportamiento Canales de Atención	13
3.2 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano	14
4. Análisis de las solicitudes radicadas.....	15
4.1 Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas:.....	18
4.1.1 Grupo Solicitudes y trámites.....	18
4.1.2 Grupo PQRSDF	19
4.1.2.1 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?	20
4.1.3 Requerimientos Legales	21
4.1.4 Presuntas denuncias sobre actos de corrupción.....	23
4.1.5 Entes de control.....	24
4.1.6 Sugerencias y/o felicitaciones	26
4.1.7 Acceso a la información	26
5. Nivel de oportunidad	26
6. Calidad en la respuesta	30
7. Percepción de la calidad	32
8. Soluciones Estratégicas	35
9. Resumen de Indicadores	39
10. Gestión de Correspondencia	39
10.2 Correspondencia de entrada.....	39
10.3 Correspondencia de Salida	40
10.3 Correo electrónico certificado	41
11. Seguimiento acciones de mejora informe anterior.....	42
12. Acciones de mejora planteadas próximo informe	42

Contenido de Tablas y Gráficos

Tabla 1 – Atención en los canales	9
Tabla 2 – Atención Jornada de Matriculación	10
Tabla 3 – Atención en DILES.....	11
Tabla 4 – Atención en Ferias	11
Tabla 5 - Participación Canales acumulado al mes de febrero.....	12
Tabla 6 – Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento	16
Tabla 7 – Oficinas con mayor participación.....	20
Tabla 8 – Top 10 requerimiento de mayor demanda.....	21
Tabla 9 - Temáticas de Tutelas	22
Tabla 10 - Temáticas de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho.....	22
Tabla 11- Temáticas de Expediente	23
Tabla 12 - Denuncias por actos de corrupción	23
Tabla 13 – Participación según el nivel	25
Tabla 14 - Nivel de Oportunidad por área NVC	27
Tabla 15 - Resultados de la Evaluación del mes	31
Tabla 16 - Dependencias con mayor incumplimiento.....	31
Tabla 17 - Percepción Calidad en la respuesta.....	33
Tabla 18 - Trazabilidad	34
Tabla 19 - Seguimiento al progreso de los casos asignados.....	35
Tabla 20 - Principales Dependencias.....	35
Tabla 21 - Tipología Plan Padrino.....	36
Tabla 22 - Notificaciones - Plan Padrino	37
Tabla 23 - Asignaciones Bogotá Te Escucha.....	37
Tabla 24 - Vencimientos Nivel Central	38
Tabla 25 - Vencimientos Colegios.....	38
Tabla 26 - Indicadores	39
Tabla 27 - Correspondencia de entrada	40
Tabla 28 - Correspondencia de salida	40
Tabla 29 - Correo Electrónico Certificado	41
Tabla 30 - Correspondencia de Salida.....	41
Gráfico 1. Comportamiento histórico con acumulado a febrero de los canales de atención.....	13
Gráfico 2. Comportamiento de PQRS respecto a canales de atención.....	14
Gráfico 3. Tipificación canales de atención	15
Gráfico 4- Top 10 Oficinas con mayor participación en requerimiento y, demás oficinas e Instituciones Educativas.....	18
Gráfico 5- Participación Entes de Control.....	25
Gráfico 6. Nivel de Oportunidad por Subsecretaria.....	29
Gráfico 7 - Criterios de Calidad	34

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 enero de 2023, por medio de los diferentes canales de contacto dispuestos para la ciudadanía (correo, presencial, chat y telefónico), radicadas en el Sistema Integrado de Gestión Documental, en adelante SIGA y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha en adelante BTE.

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

|

Glosario

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

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

|

- Nivel de oportunidad: Indicador del porcentaje de cumplimiento en las respuestas generadas a los requerimientos interpuestos por la ciudadanía en la Secretaría de Educación Distrital, durante el mes de su vencimiento. La fórmula de este indicador es:

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

- Nivel de servicio: Número de atenciones efectivas sobre el número total de atenciones de los canales de la OSC. (sin incluir la línea 195, procesos de PAE y Matrículas)
- Percepción de la calidad en la respuesta: Mide la satisfacción de la ciudadanía respecto a la respuesta recibida por la Entidad.
- Petición: Solicitud por parte de usuario interno o externo generado de forma escrita o verbal donde se generan solicitudes a la entidad por motivos de interés general o particular.
- PQRSDF: Grupo ubicado dentro del informe en el cual se incluyen las peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones ingresadas a la entidad.
- Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- Reclamo: Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- Requerimiento: Es la solicitud o petición que se expresa de manera verbal o escrita dirigida a la entidad y/o servidor público, con el propósito de satisfacer una necesidad ante un tema puntual y concreto.
- Requerimientos legales: Grupo de análisis creado con el fin de revisar aquellos requerimientos de origen legal como tutelas, recursos de reposición.
- Solicitud de Acceso a la información: Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.
- Satisfacción: Porcentaje de ciudadanos que se encuentran satisfechos con la prestación del servicio en los canales de atención.
- Solicitud: Requerimiento de la ciudadanía.
- Solicitudes y trámites: Grupo conformado por los trámites generales, y solicitudes de la ciudadanía.
- Sugerencia: Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

|

1. Canales de atención de la Entidad

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

1.1 Telefónico

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

1.2 Virtual:

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

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

1.3 Presencial

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

1.4 Chat Institucional

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

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

Durante febrero del 2023 se presentaron las siguientes novedades:

1. Se registro un nivel de servicio consolidado para el periodo de febrero fue 96% en todos los canales de atención, es decir, que de cada 100 ciudadanos que se comunicaron a los canales de atención de la Entidad, 96 ciudadanos fueron atendidos.

Para el canal presencial (DLES, y OSC) el indicador se encontró en el 96%, para el canal

virtual en el 100%, y en el canal telefónico en el 97%, logrando el cumplimiento del objetivo anual para el indicador del nivel de servicio.

Tabla 1 – Atención en los canales

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	46.342	42.514	92%
Virtual	61.341	61.336	100%
Telefónico	10.176	9.847	97%
Total	117.859	113.697	96%

Fuente: Datos Canales OSC.

Por lo anterior, se concluye que se mantiene el indicador propuesto del 93%, logrando un nivel de servicio del 96%.

2. Indicador de satisfacción proyectado para el mes de febrero fue de 82.78%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 82.95% dando cumplimiento a lo proyectado, por tanto, se seguirán implementando las acciones tendientes a la mejora del indicador.
3. El indicador de nivel de según el histórico para el mes de febrero se evidencia que el año 2023 registro 96% siendo este uno de los más altos el histórico para el periodo de febrero.
4. Durante el mes de febrero se cumplieron los objetivos establecidos con las jornadas de socialización, sensibilización y promoción de los trámites y servicios que presta la entidad cumplimiento al 100% con las actividades planeadas y ejecutadas.
5. Se realizó acompañamiento en las jornadas de Matriculación realizadas así:
 - 25 de febrero

Bosa: Colegio Fernando Mazuera IED.
Puente Aranda: Colegio Cultura Popular IED
Rafael Uribe: Colegio Gustavo Restrepo IED

- 26 de febrero

Kennedy: Colegio INEM Francisco de Paula Santander

Engativá: Colegio Robert F Kennedy IED

Tunjuelito: Colegio Ciudad de Bogotá IED

Con una atención:

Tabla 2 – Atención Jornada de Matriculación

DÍA	ATENCIÓN INTEGRAL REALIZADA	ASIGNACIONES REALIZADAS	% DE EFECTIVIDAD
Sábado 25 de febrero	995	706	70.95%
Domingo 26 de febrero	1668	975	58.45%
TOTAL, MATRICULATÓN	2663	1681	63.12%

Fuente: Datos Canales OSC.

Cabe resaltar que el día 4 de febrero se realizó una jornada de matrícula especial en la Localidad de Bosa con una atención de 1.228 ciudadanos

6. Se continuó con el acompañamiento y gestión de atención en la Direcciones Locales en la fase de matrículas con cupos por novedades de grados cero, traslados y respuesta a cupos nuevos de 1ero en adelante, igualmente con los apoyos de algunas diles en radicación, Daviplata y formalización de beneficios. Esta gestión es realizada por el equipo de BPM, el equipo Plan Padrino y la Dirección de Cobertura. Se mantiene el apoyo de 24 agentes del contrato OSC-BPM capacitados para la atención integral en las DILE's y 75 de la UT-Cobertura.

Durante las jornadas realizadas en el mes de febrero se realizó una atención de 32.604 ciudadanos.

|

Tabla 3 – Atención en DILES

Oficina	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	Total
07 - DLE Bosa	491	419	368	539	310	392	335	337	340	255	245	238	243	258		224	228	237	208	230							203	219	6319
19 - DLE Ciudad Bolívar	411	407	350	331	370	376	339	299	305	200	170	136	177	156	1	148	160	185	190	121							136	87	5059
11 - DLE Suba	316	314	305	167	273	282	251	245	231	192	180	185	166	173		187	157	152	168	157							101	152	4374
08 - DLE Kennedy	217	256	246	171	250	246	221	214	183	151	126	158	130	129		142	100	100	113	105						302	112	179	3674
10 - DLE Engativá	234	204	147		183	147	116	94	79	61	70	63	55	62		88	83	51	106	68							34	86	2045
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	123	113	120		111	110	109	102	102	85	80	77	79	39		35	35	34	61	39							32	52	1618
05 - DLE Usme	93	104	123		88	130	92	74	69	63	54	61	51	46		84	35	40	73	59							59	46	1427
04 - DLE San Cristóbal	143	117	87		117	88	64	48	47	52	37	40	36	43		31	28	32	43	22							36	31	1140
01 - DLE Usaquén	79	72	63		86	9	53	43	45	44	45	38	50	54		64	37	31	46	47							45	40	991
06 - DLE Turujuelo	95	94	88		70	56	75	52	40	32	52	40	26	32		43	16	34	33	36							32	20	966
07 - COL Fernando Maquera (IED)																									826				826
08 - COL Iniem Francisco Del Pausa-Santander (IED)																										704			704
09 - DLE Fontibón	93	50	55		61	49	59	38	27	38	34	33	26	16		28	10	23	18	22							20	10	790
15 - DLE Antonio Nariño	71	58	18		62	47	37	23	18	17	55	31	21	14		16	11	4	21	22							15	12	573
10 - COL Robert F. Kennedy (IED)																										445			445
12 - DLE Barrios Unidos	48	28	27		46	54	24	28	11	14	6	16	12	15		8	10	9	7	9							7	1	380
06 - COL Ciudad de Bogotá																										536			536
02 - 13 DLE Teusaquillo-Chia	22	19	14		33	15	12	10	9	19	30	18	3	6		5	11	6	4	7							3	7	251
16 - DLE Puente Aranda	32	33	13		22	9	17	10	4	10	16	4	6	3		9	6	2	3								4		225
14 - DLE Mártires	24	20	18		12	26	11	3	9	11	17	8	3	6		6	4	5	6								2	13	294
03 - 17 DLE Santafé - Candelaria	22	13	7		8	13	16	8	10	14	7	3	6	3		7	2	5	8	5							7	6	172
18 - COL Gustavo Restrepo (IED)																									114				114
16 - COL Cultura Popular (IED)																									61				61
Total	2534	2301	2051	1228	2083	2029	1831	1628	1527	1258	1222	1159	1092	1075	1	1125	952	970	1187	974	1001	1687	868	901	32694				

7. Se participó en las Ferias de Servicio realizadas por la Alcaldía Mayor los días 24 de febrero en la Localidad Rafael Uribe y el 17 de febrero en Kennedy, adicionalmente la SED, realiza ferias Dirigidas a los Directores Locales de las Instituciones Educativas, a las cuales se asistieron los días 8 y 9 de febrero en Compensar.

Tabla 4 – Atención en Ferias

LOCALIDAD	ACTIVIDAD	Usuarios Atendidos x la OSC
Teusaquillo	Educación en tu Localidad	3
Teusaquillo	Educación en tu Localidad	1
Kennedy	Feria de Servicios	36
Rafael Uribe	Feria de Servicios	11
Fuente: Datos Canales OSC.		

8. Durante de febrero en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron cupo escolar con un 37.71% presenta una disminución del 51.65% respecto al mes anterior. Adicional se puede resaltar 29.88% solicitaba “Asignación de cupo escolar” y “Traslado de estudiantes antiguos” 5.61%; el 25 y 26 de febrero se llevó a cabo jornada de matriculación los días 25 y 26 de febrero.

9. 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.
10. Respecto al indicador de error crítico, se superó el indicador en 4.81 porcentuales de la meta propuesta que se encuentra en el 85% Ahora bien, el error no crítico se encontró dentro del margen de cumplimiento del 95%.

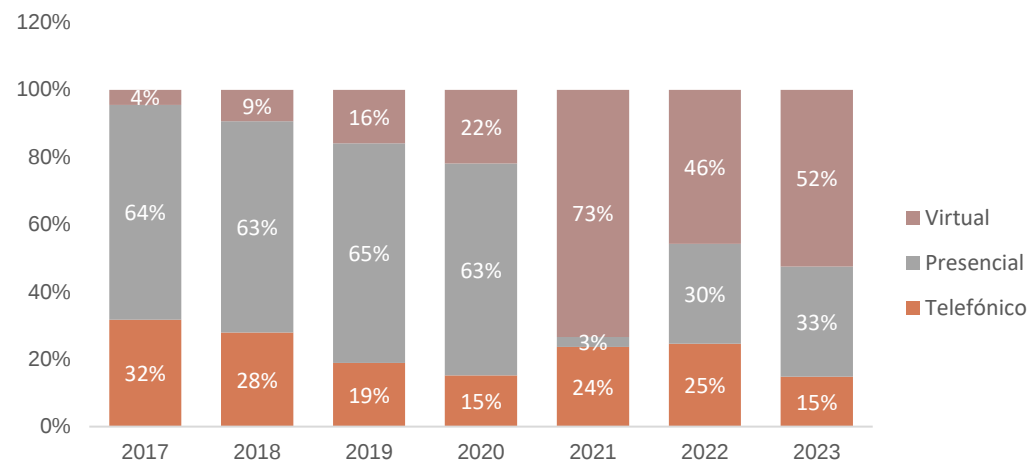
3. Análisis General de los Canales de Atención

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 2023 en febrero se contó con un total de 131.287 atenciones.

Tabla 5. Participación Canales acumulado al mes de febrero.

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	103.419	208.013	14.579	326.011
2018	83.859	187.902	28.067	299.828
2019	55.008	189.496	46.226	290.730
2020	51.212	211.963	73.837	337.012
2021	132.241	16.569	409.568	558.378
2022	112.122	135.467	208.395	455.984
2023	42.155	92.675	148.764	283.594

Fuente: Datos Canales OSC.



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

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

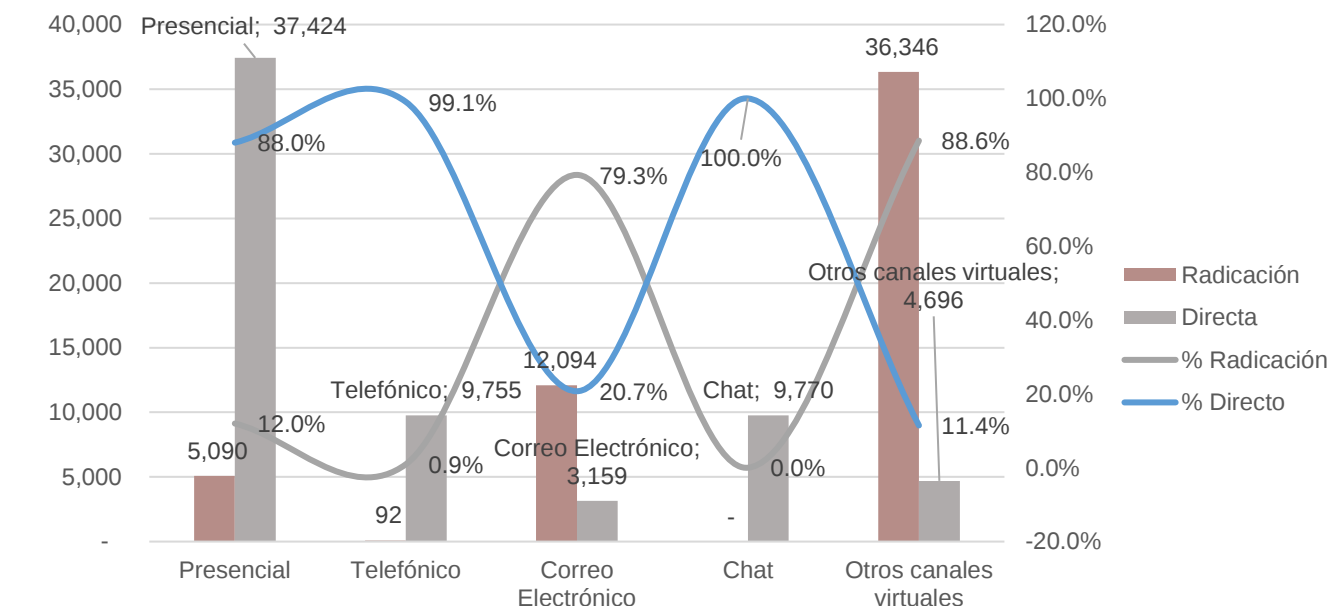
En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a febrero de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para este periodo en el año 2020 se presentó un incremento en el canal virtual del 6%, disminuyendo la participación del canal presencial en 2% y el telefónico 4% 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 de aumento de participación del canal virtual con 51%, de igual manera para el canal telefónico aumento en 9% la participación; debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional el canal presencial disminuyó en su participación un 60% respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2023, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 15% y 33%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 52%.

3.1 Comportamiento Canales de Atención

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



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

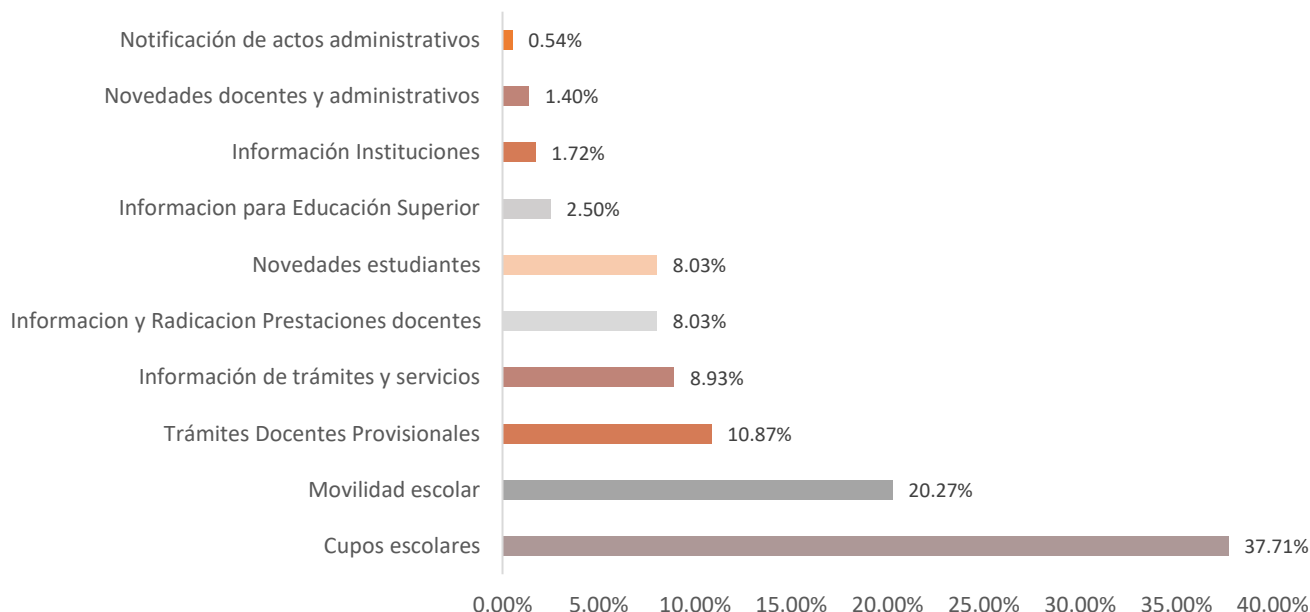
Gráfico 2. Comportamiento de PQRS respecto a canales de atención.

El nivel de servicio de la oficina de servicio al ciudadano tuvo un 94% 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 91.7%, encontrándose dentro del estándar del indicador.

Es importante mencionar que de manera general el 57% de las solicitudes son resueltas en primer contacto y el restante son radicadas.

3.2 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Durante de febrero en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron cupo escolar con un 37.71% presenta una disminución del 51.65% respecto al mes anterior. Adicional se puede resaltar 29.88% solicitaba “Asignación de cupo escolar” y “Traslado de estudiantes antiguos” 5.61%; el 25 y 26 de febrero se llevó a cabo jornada de matriculación los días 25 y 26 de febrero.



Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

Gráfico 3. Tipificación canales de atención

Por otro lado, Movilidad Escolar con 20.27% (superior al mes anterior) focalizado en “subsidio de transporte”, en el trámite de información y radicación de prestaciones sociales se reportó 10.87% disminuyendo 8.60%, teniendo cesantías la mayor participación con un 7.89%, es preciso señalar que el trámite de pensión y auxilios para docentes y directivos docentes debe ser realizado por Humano en Línea a partir del 20 de febrero y fundamentado en el Decreto 942 del 01 de junio de 2022 y las directrices establecidas por el Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria La Previsora S.A. Ahora bien, las novedades de estudiantes registro un 8.93% de participación, resaltando las constancias y/o Certificaciones de Estudio. Por otro lado; Trámites Docentes Provisionales reporta un 8.03% registrando un aumento del 45.63%, teniendo impacto las consultas de información pago nómina, escalafón docente y vacantes provisionales.

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 este sistema.

Tabla 6 – Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento

Grupos	Tipo de tramite	SIGA	Bogotá te escucha	Total General
Solicitudes y tramites Representan el 96.46%	Derecho de Petición Interés Particular	44.108	384	44.492
	Derecho de Petición Interés General	790	95	885
	Derecho de Petición de Consulta	10	53	63
	Derecho de Petición de Información	55	0	55
	Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias	6	8	14
	Contáctenos	5.228	0	5.228
	Fut	786	0	786
	Informativo	140	0	140
	Respuestas General (Allegan documentación y solución a peticiones la mayoría de DLE)	44	0	44
	Invitación	18	0	18
	Tutela	925	0	925

Grupos	Tipo de tramite	SIGA	Bogotá te escucha	Total General
Requerimientos Legales Representan el 2.36%	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	142	0	142
	Expediente	125	0	125
	Demandas	25	0	25
	Conciliación	24	0	24
	Recurso de Reposición	11	0	11
	Recurso de Apelación	1	0	1
	Cumplimiento de Fallo	8	0	8
	Citación	3	0	3
PQRSDF Representan el 1.18%	Queja	5	402	407
	Reclamo	0	156	156
	Felicitación	0	13	13
	Sugerencia	1	5	6
	Solicitud de Acceso a la Información	0	38	38
	Denuncia por Actos de Corrupción	13	0	13
Total General		52.468	1.154	53.622

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

Como otra medida de mejoramiento para la unificación en la información y facilidad en la clasificación de los requerimientos ingresados en SIGA, se procedió agrupar las solicitudes, de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolo de acuerdo con los cuatro grandes grupos generales, que son: Solicitudes y tramites (Derechos

de Petición de consulta, general, particular, información FUT, Informativo, Invitaciones), Requerimientos Legales (Citación, Conciliación, Cumplimiento de fallo, Demandas, Expedientes, Recursos, Tutelas, Nulidad), PQRSDF (Queja, Reclamo, Felicitación, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), y Solicitud de Acceso a la Información.

Del total de los registros; el 49.10% fueron atendidos por el Nivel Institucional, el 43.50% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central y el 7.41% por las Direcciones Locales de Educación; del total el 88.53% se realiza a través de canales virtuales y el 11.47% de manera presencial.



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

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

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 55.8% está representado por el nivel institucional (IED) equivalentes a 26.041 requerimientos, seguido de un 32.8% que constituyen las diez dependencias más representativas con un total de 15.335 requerimientos, posteriormente un 6.4% de participación de las Direcciones Locales de Educación con 2.990 requerimientos y por las demás dependencias de menor participación que integran 2.322 requerimientos que aportan un 5% de contribución.

|

Dentro del total de los trámites y solicitudes atendidas en las 10 dependencias del nivel central con mayor volumen de gestión se destacan las siguientes: Oficina de Servicio al Ciudadano con el trámite de Legalización Documentos al Exterior representado en el 83.92%, seguido de Aclaración o Ampliación de Información que implica un 4.12% y en tercer lugar Devoluciones SED que contribuye el 3.42%.

Continúa la Dirección de Bienestar Estudiantil con el 60.32% en la gestión de Subsidio de Transporte Condicionado a la Asistencia Escolar y el 24.29% de solicitudes para rutas escolares.

Posteriormente el Grupo de Certificados Laborales participa con Trámite General en un 77.72%, seguido de la gestión de Tiempo de Servicio con 8.50% y Factor Salarial en un 8.16%.

La Oficina de Personal contribuye en gestión General con un 75.66%, continúa con Renuncias en un 4.90% y Licencia no Remunerada a Docentes y Directivos Docentes aportando 4.07%.

En la Oficina de Escalafón Docente, el trámite de Inscripción Privado Decreto 2277 representa el 39.79% de las solicitudes, el 28% sobre la gestión de Ascenso Privado Decreto 2277 y trámite general con el 16.78%.

Por último, destacamos la Oficina de OSC Respuestas con el trámite de Traslado Legalización participando con un 45.45%, seguido de Traslado a Otra Entidad con el 27.27% e Información de Legalizaciones aportando el 11.46%.

Por parte de las demás áreas y las IED, a parte de las 10 principales mencionadas anteriormente dieron su aporte con el restante 67.2% de las solicitudes y trámites gestionados por la entidad en el mes de febrero

4.1.2 Grupo PQRSDF

Los 595 requerimientos, son radicados a través de las diferentes plataformas y asignadas a las dependencias para su gestión y trámite:

De total de los recibidos en esta categoría el 77.14% fueron atendidos virtualmente por el canal Web, E-mail y Redes Sociales, seguido del nivel presencial aportando el 9.75%, continuo buzón que representa un 6.39%, el canal telefónico con el 6.22%, y finalmente el escrito con un 0.50%.

|

Tabla 7 – Oficinas con mayor participación

Área	Cantidad	% de participación
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	59	10%
4100 - Dirección De Cobertura	45	8%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	45	8%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	36	6%
1800 - Oficina para la convivencia escolar	35	6%
6004 - 30 Colegio San Isidro Sur Oriental (IED)	32	5%
5110 - Oficina De Personal	25	4%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	22	4%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	21	4%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	20	3%
Nivel Institucional	135	23%
Demas Dependencias Menor participación	120	20%
Total General	595	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 febrero, el 10.25% de los requerimientos fueron por beneficios estudiantiles con temáticas de Solicitud Información (Fechas Valores) del Beneficio de Subsidio de Transporte Escolar y Proceso de Formalización del Beneficio de Rutas Escolar, el 8.07% representado por servicio a la ciudadanía con asuntos como Falta de Información o Información General y Felicitación a un funcionario, contribuye Calidad de la Educación proporcionando el 7.39% con aspectos relacionados en Acompañamiento Escolar Colegios Distritales y Privados y por ultimo Asuntos

Disciplinarios representa el 6.55% con temas en Quejas hacia algún Funcionario Administrativo y/o Directivo Administrativo y Quejas hacia algún Funcionario Docente y/o Directivo Docente

El restante 20.67% hace referencia a Matriculas, Convivencia Escolar, Defensor de la Ciudadanía y Talento Humano y Prestaciones y Entorno Escolar.

4.1.3 Requerimientos Legales

Tabla 8 – Top 10 requerimiento de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% de participación
Tutela	925	73.18%
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	142	11.23%
Expediente	125	9.89%
Demandas	25	1.98%
Conciliación	24	1.90%
Recurso de Reposición	11	0.87%
Cumplimiento de Fallo	8	0.63%
Citación	3	0.24%
Total General	1.264	100%

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

Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 73.18% corresponde a tutelas, el 11.23% a Nulidad y Restablecimiento del Derecho, a expedientes el 9.89% y el restante 5.70%, demandas, conciliación, recursos de reposición, cumplimiento de fallo y citación.

|

Tabla 9 - Temáticas de Tutelas

Temáticas Tutelas	Cantidad	% de Participación
Notificación de Fallo	280	30%
Admisorio de Tutela	187	20%
Traslado Tutela	95	10%
Impugnación	63	7%
Desistimiento Tutela	13	1%
Otros	287	31%
Total	925	100%

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

Es importante informar que la mayoría son radicadas por Juzgados y Tribunales.

Tabla 10 - Temáticas de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho

Temáticas de Nulidad y Reestablecimiento del Derecho	Cantidad	% de Participación
24 - Demandas	81	57%
01 - General	53	37%
13 - Conciliaciones prejudiciales	4	3%
08 - Petición de documentos	3	2%
11 - Copia autentica	1	1%
Total general	142	100%

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

Tabla 11- Temáticas de Expediente

Temáticas de Expediente	Cantidad	% de Participación
Reliquidación de Pensión	42	34%
Pensión de Jubilación	35	28%
Pensión de Vejez	11	9%
Edictos Emplazatorios	9	7%
Auxilio Funerario	5	4%
Pensión por Invalidez	3	2%
Pensión de Sobreviviente	3	2%
Otros	17	14%
Total	125	100%

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

La reliquidación de pensión aporta el 34%, la pensión de jubilación representa un 28% y la pensión de vejez el 9%

4.1.4 Presuntas denuncias sobre actos de corrupción

Durante el presente mes se recibieron 13 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 12 - Denuncias por actos de corrupción

Dependencias	Cantidad	% de participación
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	3	23.08%
5110 - Oficina De Personal	2	15.38%
4100 - Dirección De Cobertura	2	15.38%

Dependencias	Cantidad	% de participación
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1	7.69%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	1	7.69%
1800 - Oficina para la convivencia escolar	1	7.69%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1	7.69%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	1	7.69%
Total general	16	100%

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

4.1.5 Entes de control

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

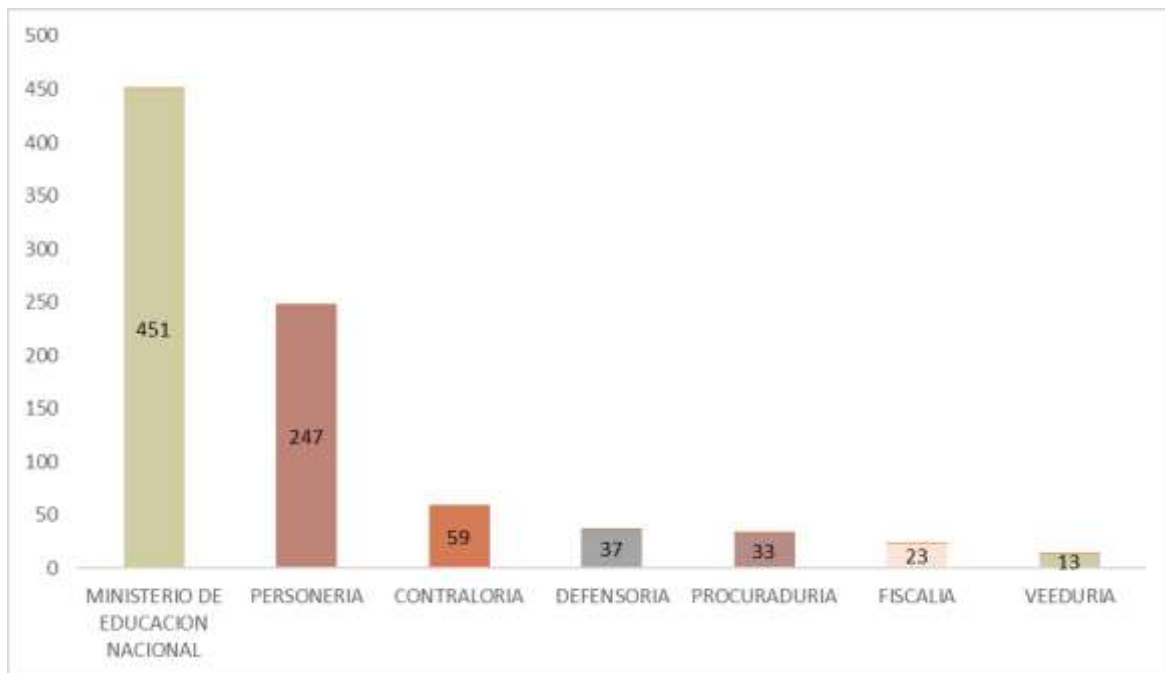
En total se encontraron 863 recibidos en la SED por los diferentes entes de control, para fines informativos estos requerimientos se clasifican en dos grandes grupos Organismo Autónomo e Independiente el cual se subdivide en distrital o nacional y el segundo grupo denominado Ramas del Poder Público, 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 13 – Participación según el nivel

Organismo Autónomo e Independiente	
Organismo de Control Distrital	319
Organismo de Control Nacional	70
Ramas del Poder Publico	
Rama Ejecutiva del Orden Nacional	451
Rama Judicial	23
Total general	863

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 52.26% de ellas vienen del Ministerio de Educación Nacional, el 28.62% de la Personería de Bogotá y el 6.84% de la Contraloría, el restante 12.28% está entre otras de menor participación.

4.1.6 Sugerencias y/o felicitaciones

Las sugerencias de la ciudadanía en febrero fueron 5 y ellas hicieron referenciadas a pliego de solicitudes y comisión negociadora, día internacional de la mujer y exigencia de un baño privado en instituciones.

Del mismo modo las felicitaciones presentadas en total fueron 13, de las cuales 10 corresponden al canal presencial y 3 al canal virtual, destacándose la labor en presencial del funcionario Leiner Julián Peña González, atención en general en el nivel central y construcción nuevo colegio.

4.1.7 Acceso a la información

Respecto al acceso a la información durante el presente mes ingresaron 38 solicitudes de las cuales se destacan 18 que fueron dirigidas a Dirección de Cobertura, 4 solicitudes para Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos y 3 para Dirección De Bienestar Estudiantil y 3 para la Oficina para la convivencia escolar, las demás solicitudes suman una participación del 21% allegadas por este ítem y se distribuyen la mayor parte en las DILES.

5. Nivel de oportunidad

En el Nivel de Oportunidad de la Secretaria de Educación, se mide el porcentaje de respuesta en términos alcanzado en cada una de las dependencias de la entidad, Este indicador se calcula teniendo en cuenta el total de las peticiones resueltas en los términos de Ley que dicta el Código contencioso Administrativo (Ley 1755 Art 14), sobre el total de los requerimientos que se debían dar respuesta en el mes de evaluado, adoptando la metodología aplicada por la Alcaldía Mayor de Bogotá, en las siguiente tablas podemos ver los resultados alcanzados durante el mes de febrero.

|

Tabla 14. Nivel de Oportunidad por área NVC

Nombre Del Área	Total	No Cumple	Cumple	No
- Despacho	121	3	118	98%
- Oficina Asesora De Planeación	35	6	29	83%
- Oficina De Control Interno	50	2	48	96%
- Oficina Asesora De Jurídica	1.355	394	961	71%
- Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	371	12	359	97%
- Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	43	1	42	98%
- Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	2		2	100%
- Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	97	4	93	96%
- Oficina Para La Convivencia Escolar	80	3	77	96%
- Subsecretaría De Integración Interinstitucional	4		4	100%
- Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	9	1	8	89%
- Dirección Local De Educación Usaquén	287		287	100%
- Dirección Local De Educación Chapinero	86	11	75	87%
- Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	76	2	74	97%
- Dirección Local De Educación San Cristóbal	59		59	100%
- Dirección Local De Educación Usme	241	6	235	98%
- Dirección Local De Educación Tunjuelito	91		91	100%
- Dirección Local De Educación Bosa	1.102	25	1.077	98%
- Dirección Local De Educación Kennedy	833	265	568	68%
- Dirección Local De Educación Fontibón	249		249	100%
- Dirección Local De Educación Engativá	500	94	406	81%
- Dirección Local De Educación Suba	1.203	112	1.091	91%
- Dirección Local De Educación Barrios Unidos	101	8	93	92%

|

Nombre Del Área	Total	No Cumple	Cumple	No
- Dirección Local De Educación Teusaquillo	148		148	100%
- Dirección Local De Educación Mártires	53		53	100%
- Dirección Local De Educación Antonio Nariño	95	1	94	99%
- Dirección Local De Educación Puente Aranda	142	1	141	99%
- Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	298	10	288	97%
- Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	570	43	527	92%
- Dirección Local De Educación Sumapaz	2		2	100%
- Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	12		12	100%
- Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	5		5	100%
- Dirección De Inspección Y Vigilancia	192	38	154	80%
- Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	367	11	356	97%
- Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	9		9	100%
- Dirección De Educación Preescolar Y Básica	48	3	45	94%
- Dirección De Educación Media	33		33	100%
- Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	18	1	17	94%
- Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	60	5	55	92%
- Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	43		43	100%
- Dirección De Evaluación De La Educación	1		1	100%
- Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	13	2	11	85%
- Dirección De Cobertura	3.076	491	2.585	84%
- Dirección De Bienestar Estudiantil	2.617	584	2.033	78%

|

Nombre Del Área	Total	No Cumple	Cumple	No
- Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	505	58	447	89%
- Dirección De Dotaciones Escolares	42	2	40	95%
- Subsecretaría De Gestión Institucional	69	1	68	99%
- Dirección De Talento Humano	282	73	209	74%
- Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1.224	116	1.108	91%
- Oficina De Personal	2.253	763	1.490	66%
- Grupo De Certificados Laborales	2.007	303	1.704	85%
- Oficina De Escalafón Docente	2.296	991	1.305	57%
- Oficina De Nómina	809	173	636	79%
- Dirección De Contratación	14		14	100%
- Oficina De Apoyo Precontractual	7		7	100%
- Oficina De Contratos	944		944	100%
- Dirección De Servicios Administrativos	84	1	83	99%
- Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	806	1	805	100%
- Oficina De Servicio Al Ciudadano	5.401	1	5.400	100%
- Oficina De Presupuesto	3		3	100%
- Oficina De Tesorería Y Contabilidad	22	5	17	77%
Secretaria De Educación Del Distrito	31.565	4.627	26.938	85,3%

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

Nivel de Oportunidad por Subsecretaria



Gráfico 6. Nivel de Oportunidad por Subsecretaria

La variación de febrero con respecto al mes anterior, aumento en un 6.12%, esto debido al aumento de solicitudes en áreas como Jurídica, la cual aumento del 55% en el volumen de peticiones, 40 áreas se encontraron por debajo del 100%, de la cuales 23 están por debajo del

90%, y 17 entre el 89% y 57%. De las que si cumplen con el 100% se encuentran 21 dependencias.

las dependencias que más bajo nivel de oportunidad tuvieron en el mes de febrero fueron 2208 - Dirección Local De Educación Kennedy 68%.

-5110 - Oficina De Personal 66%

-5120 - Oficina De Escalafón Docente 57%

6. Calidad en la respuesta

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



Gráfico 6 - Ciclo de Gestión de la Calidad de las respuestas

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

Es así como, para este mes, se realizó la evaluación de calidad de la respuesta, en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas, obteniendo que, de 2.127 requerimientos

evaluados, el 13% 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 15. 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
2.127	1952	175	1962	165	1945	182	1896	231	1949	178	1845	282
	92%	8%	92%	8%	91%	9%	89%	11%	92%	8%	87%	13%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad, - Fecha de Corte: 28/febrero/2023

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 2.127 respuestas, el 13% (282) respuestas, no cumple con alguno de los criterios de calidad en términos de (Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo del sistema).

Tabla 16. Dependencias con mayor incumplimiento

DEPENDENCIA EVALUADA	UNIVERSO	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	TOTAL CUMPLEN	% CUMPLE	% NO CUMPLE
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	1	1	1	0	0%	100%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	2	1	1	0	0%	100%
6001 - 03 Colegio Cristobal Colon (IED)	23	4	4	0	0%	100%
6004 - 22 Colegio Manuelita Sáenz (IED)	1	1	1	0	0%	100%
6005 - 03 Colegio Brasilia - Usme (IED)	10	3	3	0	0%	100%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad, - Fecha de Corte: 28/febrero/2023

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que, de las dependencias e Instituciones evaluadas, Dirección general de Educación y Colegios Distritales, La Subsecretaría de Calidad y Pertinencia, los colegios Cristóbal Colón (IED), Manuelita Sáenz (IED), Brasilia Usme (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.

7. Percepción de la calidad

La medición de la percepción de la calidad en la respuesta nace de la necesidad de conocer la opinión de la ciudadanía correspondiente a los criterios de calidad (Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad, y Manejo del Sistema) 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 17. Percepción Calidad en la respuesta

Dependencia	Cumple	No cumple	% NPR
Oficina De Personal	1		100%
Dirección De Talento Humano	1		100%
Dirección Local De Educación Engativá	1		100%
Colegio Luis López De Mesa (IED)	1		100%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1		100%
Dirección Local De Educación Kennedy	2	1	67%
Archivo Sed	1	1	50%
Dirección De Bienestar Estudiantil	10	18	36%
Oficina De Nomina	2	4	33%
Dirección Local De Educación Suba	1	2	33%
Dirección De Cobertura	2	6	25%
Dirección Local De Educación Bosa	1	8	11%
Oficina De Servicio Al Ciudadano		2	0%
Colegio Republica Dominicana (IED)		1	0%
Oficina De Escalafón Docente		2	0%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe		1	0%
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos		1	0%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo		1	0%
Dirección Local De Educación Puente Aranda		1	0%
Dirección Local De Educación Usme		1	0%
Total	24	50	32%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

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

|

Tabla 18. Trazabilidad

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	29	50	37%
Febrero	24	50	32%
Total	53	100	35%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

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

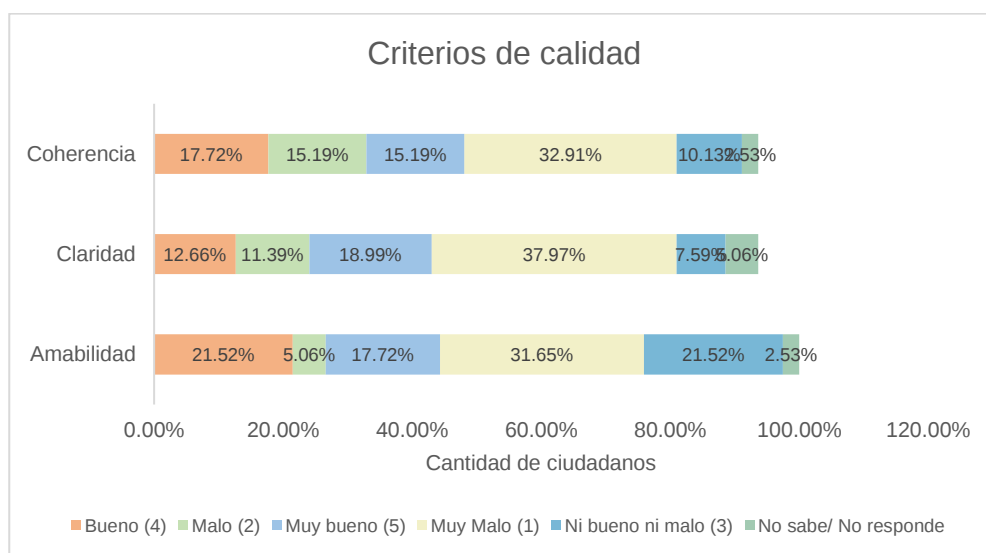


Gráfico 7 - Criterios de Calidad

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 17,72% calificado como “Muy bueno” y el 21,52% como “bueno” para un total del 39,24%. Ahora bien, seguidamente se encuentra el criterio de *coherencia* con un total en estas dos calificaciones del 32,91%, y por último el criterio de *claridad* con un 35,65%.

Es preciso indicar que las calificaciones se encuentran acorde al indicador obtenido en el Nivel de Percepción de la Calidad (32%), para lo cual se tienen definidas estrategias de socialización, y de ampliación de muestreo.

8. Soluciones Estratégicas

En febrero del 2023, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a **869**, las cuales se discriminan en:

- 662 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 171 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 36 registradas en seguimiento diario.

Se registraron y atendieron a través del correo oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co un total de 662 requerimientos, en donde se puede destacar la modificación a radicados en aplicativo SIGA en un 29%, así como la creación de usuarios en un 21%, y la Modificación a radicados en aplicativo SIGA en un 13%, el control y seguimiento a este 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 94%.

Tabla 19. Seguimiento al progreso de los casos asignados.

Estado	Cantidad	Participación
Completado	623	94.1%
En progreso	39	5.9%
Total, general	662	100%

Volúmenes correspondencia de entrada. Fuente: SIGA

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, como la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Grupo de certificaciones Laborales y TH-Personal, mismas del mes anterior.

Tabla 20. Principales Dependencias

Dependencia	Cantidad
1700 - Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	138
5111 - Grupo de Certificados Laborales	61
5110 - Oficina de Personal	26
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	24
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	23

Fuente: Volúmenes correspondencia de entrada. Fuente: SIGA

Tabla 21. Tipología Plan Padrino

Tipología	Cantidad	Participación
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	192	29%
Creación de Usuarios	141	21%
Modificación usuarios	86	13%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	61	9%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	48	7%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	48	7%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	28	4%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	20	3%
Falta de Información o Información General	10	2%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	9	1%
Aclaración Informe de Vencidos	8	1%
Traslados a RedP	4	1%
Solicitud de Radicación Contáctenos	2	0%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	2	0%
Fallas tecnológicas y de Conectividad con los Aplicativos	2	0%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	1	0%
Total general	662	100%

Fuente: SIGA

Igualmente, este correo gestiona las solicitudes realizadas de notificaciones, en el presente mes se gestionaron un total de **171** solicitudes, evidenciando que la dependencia que más solicitudes realizó es la Oficina de Escalafón, seguida por la Oficina de Nominas y prestaciones Sociales, el servicio más reiterativo es el envío de notificación electrónica.

Tabla 22. Notificaciones - Plan Padrino

Tipología	Cantidad
Notificación Electrónica	49
Citaciones Y Notificación Presencial	46
Notificación por Aviso	33
Publicación en Cartelera Y Pag Web	14
Notificación Presencial	14
Publicación Pagina Web	5
Citaciones	4
Pag Web	3
Publicación Cartelera	2
Citaciones Y Notificación por Aviso	1
Total General	171

Fuente: SIGA

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 febrero se realizaron 36 actividades relacionadas con el seguimiento de PQRS.

Adicionalmente el Equipo Plan Padrino realiza la gestión de asignación de las peticiones, quejas y reclamos que ingresan a la entidad en el sistema de Gestión de Quejas y Reclamos Bogotá te Escucha, que deben ser enviadas acorde a la lectura del asunto, al área encargada, para el mes de febrero se realizaron un total de 1.116 asignaciones de peticiones.

Tabla 23. Asignaciones Bogotá Te Escucha

2023	Enero	Febrero
Asignación Bogotá te Escucha	995	1116

En cuanto al proceso de cierre de vencimientos, a inicio de febrero, se encontraron un total de 2.750 documentos vencidos, a la fecha de corete 1 de marzo, los vencidos aumentaron en 457 requerimientos, con un total de 3.207, de los cuales 1.548 están asignados en nivel central, 350 en nivel local y 1.309 en nivel Institucional.

Se debe tener en cuenta que 1.161 son internos y 2.046 son Entradas.

En Nivel central, el principal aumento se evidencia en la Oficina Asesora Jurídica, sin embargo, el área con mayor número de documentos vencidos continúa siendo la Oficina de Personal.

El área que presenta el mayor cierre de documentos vencidos es el grupo de Certificados laborales

Tabla 24. Vencimientos Nivel Central

Dependencia	Febrero 7	Marzo 7	Variación
- Oficina de Personal	535	679	↑
- Oficina Asesora De Jurídica	40	355	↑
- Dirección de Bienestar Estudiantil	4	124	↑
- Dirección de Cobertura	54	110	↑
- Dirección de Talento Humano	82	88	↑
- Oficina de Nomina	47	51	↑
- Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos. Educativos	29	37	↑
- Oficina de Escalafón Docente	37	37	=
- Dirección de Talento Humano - Prestaciones	55	18	↓
- Grupo de Certificados Laborales	52	13	↓

Fuente: SIGA

Las instituciones educativas continúan bajando su número de vencidos presentando una disminución del 14% con respecto al corte anterior

Tabla 25 –Vencimientos Colegios

Dependencia	Febrero 7	Marzo 7	Variación
6001 - 04 Colegio Divino Maestro (IED)	198	235	↑
6006 - 12 Colegio Venecia (IED)	17	122	↑
6008 - 25 Colegio La Floresta Sur (IED)	35	81	↑
6004 - 17 Colegio Juan Rey (IED)	26	76	↑
6019 - 31 Colegio Rodrigo Lara Bonilla (IED)	2	71	↑
6011 - 09 Colegio Gonzalo Arango (IED)	31	61	↑
6019 - 30 Colegio Republica De México (IED)	32	55	↑
6011 - 21 Colegio Republica Dominicana (IED)	62	51	↓
6001 - 06 Colegio General Santander (IED)	12	49	↑
6011 - 02 Colegio Álvaro Gomez Hurtado (IED)	10	32	↑

Dependencia	Febrero 7	Marzo 7	Variación
6004 - 20 Colegio La Victoria (IED)	14	29	↑
6006 - 02 Colegio Centro Integral José María Córdoba (IED)	25	28	↑
6018 - 05 Colegio Bravo Páez (IED)	4	27	↑
6006 - 05 Colegio Instituto Tecnico Industrial Piloto (IED)	16	26	↑
6008 - 35 Colegio Prospero Pinzon (IED)	13	19	↑
6008 - 36 Colegio Saludcoop Sur (IED)	26	19	↓
6007 - 26 Colegio Porfirio Barba Jacob (IED)	39	17	↓
6008 - 15 Colegio Hernando Duran Dussan (IED)	23	17	↓
6013 - 02 Colegio Palermo -Iedip- (IED)	32	14	↓
6005 - 29 Colegio Paulo Freire (IED)	9	12	↑
6001 - 09 Colegio Toberin (IED)	16	11	↓

Fuente: SIGA

9. Resumen de Indicadores

Tabla 26. Indicadores

Indicador	Diciembre	Enero	Febrero
Nivel de Oportunidad	90.7%	91.5%	85.3%
Calidad en la Respuesta	83.8%	82.0%	85.9%
Cierre de Vencidos	92.0%	92.8%	83.8%
Percepción	42.0%	37.0%	32.0%

Fuente: SIGA

10. Gestión de Correspondencia

10.2 Correspondencia de entrada

Durante el mes de febrero se recibieron 3.999 documentos radicados en las diferentes ventanillas de la Oficina de Servicio al ciudadano; al cierre del mes, en el área de correspondencia continúan en custodia 471 documentos, los cuales no han sido solicitados por las diferentes dependencias de la entidad.

Tabla 27 - Correspondencia de entrada

Correspondencia de Entrada				
Mes	Entrada	Interno	PQRSDF	Total
Enero	3.665	239	31	3.935
Febrero	3.764	175	60	3.999
Total	7.429	414	91	7.934

Fuente: SIGA

10.3 Correspondencia de Salida

En correspondencia de salida física se tramitaron 2.511 documentos, de los cuales 1.717 se gestionaron por parte del operador de correspondencia ALAS DE COLOMBIA S.A.S, presentando 61 envíos de nivel nacional, los 733 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 febrero se recibieron 15.661 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 28 - Correspondencia de salida

Mes	Física	Electrónica	Total
Enero	2.185	10.025	12.210
Febrero	1.081	14.580	15.661
Total	3.266	24.605	27.871

Fuente: SIGA y reporte proveedor Alas Colombia

Frente a la devolución de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico, se devolvieron 1.210 comunicaciones en el mes de febrero, las cuales representan el 7.7% del total, al validar los documentos, la fecha de radicación sobrepasa los tres días hábiles al momento de la solicitud de envío, además de encontrarse inconsistencias en la dirección electrónica, lo que incumple los tiempos previstos en los acuerdos de servicio. 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 29. Correo Electrónico Certificado

Mes	Enviado	Rechazado	Total	Porcentaje de gestión
Enero	10.558	497	11.055	95,50%
Febrero	14.451	1.210	15.661	92,3%
Total	25.009	1.707	26.716	93,7%

Fuente: SIGA y Correo

Para el mes de febrero una vez revisados los datos en el proceso de gestión de correspondencia de salida física, se visualiza un 70% de efectividad en la entrega.

Tabla 30. Correspondencia de Salida.

Mes	% Efectividad
Enero	73%
Febrero	70%

Tabla 63. Efectividad Correspondencia de Salida. SIGA e informe del proveedor Alas de Colombia

10.4 Correo electrónico certificado

Para el mes de febrero se realizó el envío de 18.399 comunicaciones con plena validez probatoria que da cuenta de la fecha y hora en la que el correo electrónico fue enviado y abierto por el destinatario presentando un 27% de aumento frente al mes anterior.

|

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.

11. Seguimiento acciones de mejora informe anterior

- Teniendo en cuenta el presente informe, se presentan las siguientes acciones de mejora:

Con el fin de optimizar la información de Plan Padrino, el jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano planteo cambiar la estructura del Informe PQRS e incluir el reporte de la gestión de plan padrino como componente dentro del Informe de PQRS, haciendo énfasis en:

- Nivel de Oportunidad
- Calidad de las Respuestas
- Percepción de la Calidad
- Vencidos
- Lineamientos de las Respuestas enviadas por la OSC, Indicadores de Correspondencia y Cumplimiento de la Directiva 001 de 2021.

Se realizo las modificaciones de forma y contenido en cuanto a la presentación del Informe PQRS desde el mes de enero 2023, teniendo en cuenta las expectativas y cambios que ha planteado la Oficina de Servicio al Ciudadano.

12. Acciones de mejora planteadas próximo informe

- Denuncias por Actos de Corrupción

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

|

Acciones:

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

Se identifico que, en las encuestas de percepción de la calidad, en la parte de las respuestas, el 60% indican un rango de muy malo.

Acciones:

- Realizar instructivo de percepción de la calidad
- Registrar la no conformidad (validar su aplicación), acción del lineamiento y fijación del estándar.
- Modificación del informe de valoración de la calidad, incluyendo la percepción.
- Realizar acercamientos con las áreas afectadas para incluir Lenguaje Claro a las respuestas.
- Seguimiento de Vencidos

A pesar de los constantes seguimientos continúan las dependencias, con reiteradas novedades en vencimientos de los requerimientos.

Acciones:

Divino Maestro: Capacitación de Respuesta Electrónica y Acompañamiento de cierre de pendientes.

Escalafón Docente: Uno de los tramites que más incrementa las solicitudes son la validación de títulos de Educación Superior para la inscripción al escalafón docente, por lo tanto se realizará una reunión con el Ministerio de Educación con el fin de que coordinar una mejora para la validación más rápida de estos títulos.

Oficina de Personal: Correo electrónico para el jefe con la información de redireccionamientos del área, identificación de temas reiterados, socialización a los puntos de radicación sobre estos errores de radicación inicial.

Jurídica: Reunión con el jefe de Jurídica para buscar estrategias de cierre de vencimientos.

|