

**INFORME EJECUTIVO
JULIO 2023**

INFORME PQRS OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló



VEIMAN COTRINO DÍAZ
Profesional Universitario

Aprobó:



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

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

Introducción	4
Glosario	5
1. Canales de atención de la Entidad	7
1.1 Telefónico	7
1.2 Virtual:	7
1.3 Presencial.....	8
1.4 Chat Institucional	8
2. ¿Qué pudo impactar la gestión de PQRSDF en el período?	8
3. Análisis General de los Canales de Atención	11
3.1 Comportamiento Canales de Atención	12
3.2 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano.....	13
4. Análisis de las solicitudes radicadas	14
4.1 Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas:.....	18
4.1.2 Grupo PQRSDF	19
4.1.2.1 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?	20
4.1.3 Requerimientos Legales	20
4.1.5 Entes de control	23
4.1.6 Sugerencias y/o felicitaciones.....	25
4.1.7 Acceso a la información	25
5. Nivel de oportunidad	25
6. Valoración de la Calidad en la respuesta	28
7. Percepción de la calidad	31
8. Soluciones Estratégicas	33
8.1 Correo Electrónico	34
8.2 Correo Notificaciones.....	35
9. Gestión Vencidos	37
10. Resumen de Indicadores	43
11. Gestión de Correspondencia.....	43
11.1. Correspondencia de entrada Física	43
11.2 Correspondencia de Salida Física.....	44
11.3 Efectividad de Correspondencia de Salida Física.....	45
11.4 Correo electrónico certificado	46
14. Seguimiento acciones de mejora informe anterior	46
15. Acciones de mejora planteadas próximo informe	48

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

Introducción

El siguiente informe ha sido elaborado por la Oficina de Servicio al Ciudadano con el propósito de presentar el consolidado de los requerimientos Ciudadanos recibidos en la Entidad durante el mes de Julio de 2023, por medio de los diferentes canales de contacto dispuestos para la ciudadanía (correo, presencial, chat y telefónico), radicadas en el Sistema Integrado de Gestión Documental, en adelante SIGA y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha en adelante BTE.

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

Glosario

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

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

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

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

- 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 (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 julio del 2023 se presentaron las siguientes novedades:

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

Para el canal presencial (DLES, y OSC) el indicador se encontró en el 97%, para el canal virtual en el 100%, y en el canal telefónico en el 100%, logrando el cumplimiento del objetivo anual para el indicador del nivel de servicio.

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	18.891	18.280	97%
Virtual	30.593	30.593	100%
Telefónico	4.059	4.058	100%
Total, general	53.543	52.931	99%

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

- El indicador de satisfacción proyectado para julio fue de 85.95%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 89.56% generando cumplimiento a lo proyectado, es preciso indicar que se desarrollarán las acciones tendientes a la mejora del indicador
- El indicador de satisfacción de los canales virtual correo electrónico y chat mejoraron considerablemente, aumentando en 3.51% y 8.62% respectivamente respecto al periodo anterior.
- Se levanta la No Conformidad reportada el 10 de julio en INF3_INFORME_OPERACIONES_06_2023; por el incumplimiento del indicador de satisfacción proyectado para los canales virtual correo y chat y telefónico. Debido a la ejecución de acciones de mejora en las cuales se destaca uso y manejo de plantillas de respuesta personalizadas y con criterios de cordialidad y cortesía, adicionalmente se realizaron monitoreos enfocados al correcto manejo y uso de los instructivos internos por parte de Supervisores, líderes y asesores de los diferentes canales de atención y fortalecimiento de las retroalimentaciones puntuales a los asesores relacionados en las afectaciones ingresadas por Bogotá te Escucha, además se valida la respuesta pertinente. Lo cual permitió que en julio se cumpliera efectivamente el indicador de satisfacción proyectado para este mes.
- Teniendo en cuenta las diferentes actividades realizadas durante el mes para validar el correcto funcionamiento de la línea telefónica, se encuentra que existe una relación directa entre la disminución de la cantidad de llamadas que ingresan, y pasan al asesor con la implementación del IVR a partir del 16 de junio. De igual manera, se concluye que el volumen de llamadas ha disminuido, a pesar de que su comportamiento mes a mes, tiene relación con el presentado durante el 2022.
- Durante el mes de julio 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.
- Durante de julio en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron asignación de cupo escolar con 20.77% aumentado en 55.08%; Prestaciones sociales de docentes con un 20.30% presenta un aumento del 1.93% respecto al mes anterior, Por otro lado, subsidio de transporte con 19.62% (superior al mes anterior), Traslado de estudiantes antiguos representa el 8.28% aumentando en 19.74%; Consulta a solicitudes radicadas 5.51% disminuyendo 3.75%; Información

sobre vacantes ofertadas y contratación 3.30% superior al mes anterior; Información pago de nómina 2.93% disminuyendo en 25.00% respecto a junio.

- Dando cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el 18 de julio se realizaron dos jornadas de socialización y sensibilización dirigidas al personal de seguridad y vigilancia que brindan atención en la Oficina de Servicio al Ciudadano y las dependencias de Nivel Central sobre protocolos de atención en los canales presenciales, cartas de Carta de Trato Digno, Defensor de la Ciudadanía. Se conto con la asistencia de 40 personas.
- Durante estas jornadas realizadas en el mes de julio se realizó una atención de 6.141 ciudadanos, sobre 6.223 turnos tomados, reflejando un aumento del 13% en la atención, y una eficiencia del 98.68%

Tabla 1 Atención en Diles

Oficina	4	5	6	7	10	11	12	13	14	17	18	19	20	21	24	25	26	27	28	31	Total
07 - DLE Bosa	53	54	63	65	133	98	116	102	107	130	90	89		104	108	83	83	67	50	81	1676
19 - DLE Ciudad Bolivar	30	29	30	26	39	79	74	77	70	104	83	96		82	82	89	61	52	22	46	1171
08 - DLE Kennedy	35	35	47	40	57	47	61	67	59	57	71	60		70	50	63	40	41	32	66	998
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	9	7	8	34	16	58	28	31	37	23	30	12		15	25	22	21	8	15	15	414
11 - DLE Suba	10	19	21	21	21	20	16	18	17	24	27	28		23	21	22	20	21	15	18	382
10 - DLE Engativa	14	10	11	18	17	11	20	21	17	20	15	14		15	19	19	11	14	2	16	284
06 - DLE Tunjuelito		13	9		25		28	18		46		27			26		20	15		22	249
05 - DLE Usme		16	15		20	1	17	23	2	16		20		3	26	3	11	37	4	18	232
09 - DLE Fontibon	8	4	10	7	17	18	16	10	18	7	15	10	1	13	13	11	4	10	18	13	223
04 - DLE San Cristobal	7	8	15		7	10	11	4	7	11	8	15		8	13	6	8	11	4	11	164
14 - DLE Mártires	2	1	12	1	16	5	1	25	3	1	23	4			7	14		5			120
15 - DLE Antonio Nariño	1		7		11	2		8	15	9	5			17	15			1	14	12	117
16 - DLE Puente Aranda		5				1	25					20					14				65
12 - DLE Barrios Unidos			8		8			7	1	16					8			6		1	55
02 - 13 DLE Teusaq-Chap	3					14				16						7					40
03 - 17 DLE Santafe - Candelaria	2	2				1	8					6			10		4				33
Total	174	203	256	212	387	365	421	411	353	464	383	401	1	350	423	339	297	288	176	319	6223

- Durante el periodo de julio en la Sala de Nivel Central se han facilitado ventanillas para la atención por parte de otras dependencias, viendo afectación en los tiempos de servicio de la sala, debido a la complejidad en el proceso de atención.

Servicio	Turnos
Entrega de Dispositivos	645
Entrega de Dotaciones	465
Entrega de Pines	331
Control Disciplinario	172

- El 31 de julio se asistió a reunión en el Colegio Divino Maestro de seguimiento a los compromisos adquiridos para el cierre de documentos vencidos, convocada por la Dirección Local. Con relación a la reunión realizada el 21 de junio, la institución tuvo un avance en el cierre de vencidos del 72%
 - 21 de junio: 346 documentos vencidos
 - 31 de julio: 96 documentos vencidos

3. Análisis General de los Canales de Atención

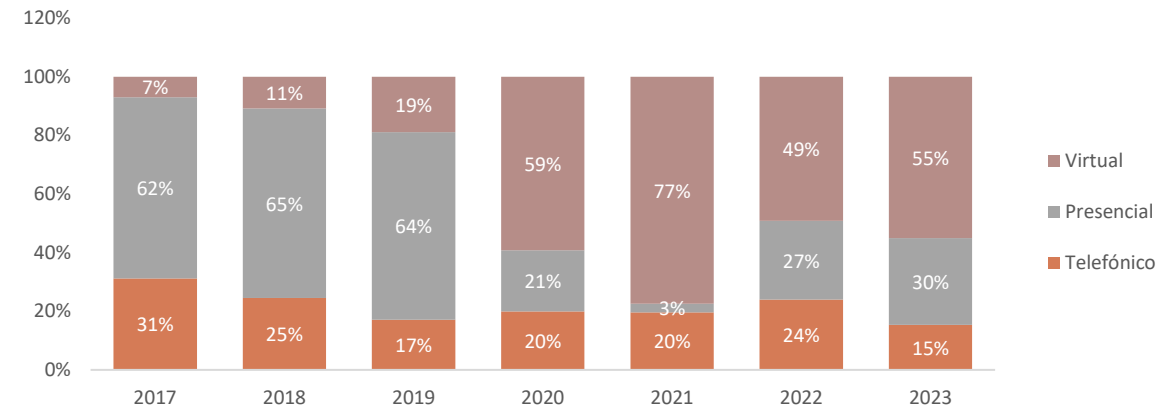
Los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito presentan un comportamiento variable durante los últimos cinco años, al contar con un hito, como lo fue la pandemia causada por el virus Sars-COV2. Desde ese momento, la ciudadanía en general ha optado por preferir los canales virtuales, y también la Entidad, ha propendido por virtualizar y optimizar los trámites existentes, como la solicitud de cupo y prestaciones sociales para docentes. Para el año 2023 en julio se contó con un total de 66.891 atenciones.

Tabla 2 Participación Canales Acumulados al mes de julio

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	238.156	471.453	53.122	762.731
2018	177.012	466.738	78.343	722.093
2019	127.791	478.343	140.841	746.975
2020	239.663	250.491	709.576	1.199.730
2021	362.144	52.904	1.425.755	1.840.803
2022	212.678	238.488	436.528	887.694
2023	95.328	184.034	341.320	620.682

Fuente: Datos Canales OSC.

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de julio



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

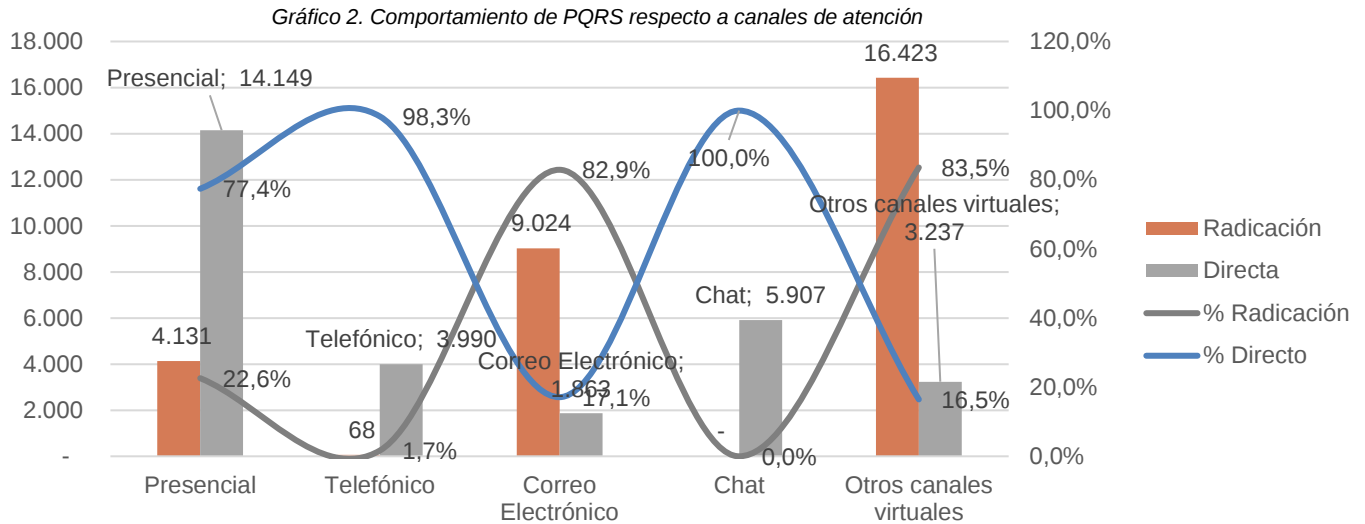
En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a julio de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para este periodo en el año 2020 se presentó un incremento en el canal virtual del 40%, disminuyendo la participación del canal presencial en 43% y el telefónico aumento en 3% respecto al año anterior.

En el año 2021 de acuerdo con las situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19, se mantuvo la tendencia al año anterior, aumentando la participación del canal virtual con 18%, de igual manera para el canal telefónico se mantiene la tendencia; debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional el canal presencial disminuyó en su participación un 18% respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2023, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 15% y 30%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 55%.

3.1 Comportamiento Canales de Atención

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



El nivel de servicio de la oficina de servicio al ciudadano tuvo un 99% de efectividad en la solución de requerimientos ingresados por la ciudadanía en los canales de atención; el canal presencial reportó el nivel de servicio más bajo con el 97%, encontrándose dentro del estándar del indicador.

Es importante mencionar que de manera general el 46,1% de las solicitudes son resueltas en primer contacto y el restante son radicadas.

3.2 Satisfacción Canales de Atención

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

Es importante mencionar, que el indicador de satisfacción proyectado para el mes de julio fue de 85.95%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 89.56% dando cumplimiento al indicador proyectado.

Tabla 3 Satisfacción detallado Mensual

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, Mes
ene-23	78.60%	89.32%	58.58%	46.18%	82.34%
feb-23	79,70%	90,47%	66,08%	51,23%	82.95%
Mar-23	86,54%	88,72%	70,46%	51,55%	84,75%
Abr-23	92,59%	89,41%	78,85%	61,96%	88,30%
May-23	89,62%	91,20%	77,47%	62,18%	87,20%

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, Mes
Jun-23	90.23%	86.31%	74.37%	68.87%	85.99%
Proyectado Jul-23	89.53%	90%	80%	70%	85.95%
Obtenido Jul- 23	93,13%	90,00%	83,00%	72,39%	89,56%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

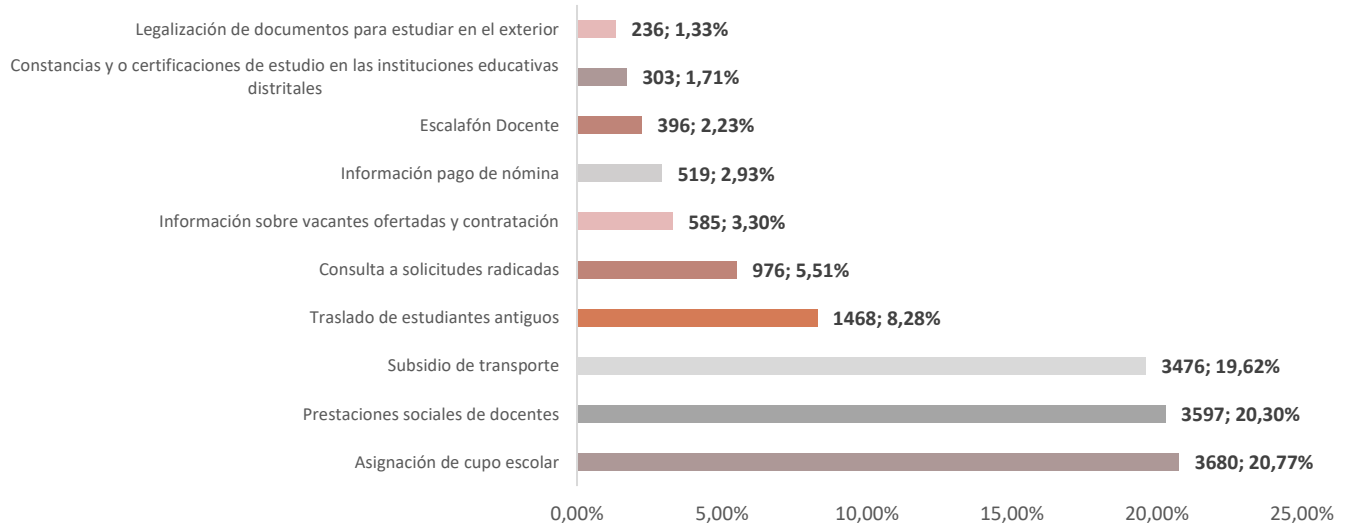
El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para julio se encontró en el 89.56%, se aplicaron un total de 3.409 encuestas, de las cuales 3.053 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 90.00% aumentando en 3.69%, Correo electrónico 72.39% registro un aumento del 3.51%, Canal presencial 93.13% registro un aumento del 2.90%, y el canal Chat 83.00% incrementando en 8.62% respecto al periodo anterior.

3.3 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Durante de julio en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron asignación de cupo escolar con 20.77% aumentado en 55.08%; Prestaciones sociales de docentes con un 20.30% presenta un aumento del 1.93% respecto al mes anterior, 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.

Gráfico 3. Tipificación canales de atención



Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

Por otro lado, subsidio de transporte con 19.62% (superior al mes anterior), Traslado de estudiantes antiguos representa el 8.28% aumentando en 19.74%; Consulta a solicitudes radicadas 5.51% disminuyendo 3.75%; Información sobre vacantes ofertadas y contratación 3.30% superior al mes anterior; Información pago de nómina 2.93% disminuyendo en 25.00% respecto a junio; Escalafón Docente 2.23% disminuyendo en un 13.35%.; Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales 1.71% y Legalización de documentos para estudiar en el exterior 1,33%.

4. Análisis de las solicitudes radicadas

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

Tabla 4 Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento

Tipo de tramite		Bogotá te escucha	SIGA	Total General
Solicitudes y tramites Representan el 97%	Derecho de Petición Interés Particular	225	23888	24.113
	Derecho de Petición Interés General	51	220	271

	Derecho de Petición de Consulta	40		40
	Derecho de Petición de Información		21	21
	Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias	8	8	16
	Contáctenos		3506	3.506
	Fut (Formulario Único de Trámites)		630	630
	Informativo		58	58
	Respuestas en General (Allegan documentación, solución a peticiones de las IED e información de costos educativos)		15	15
	Invitaciones		25	25
	Facturas		3	3
Requerimientos Legales	Tutelas		149	149
Representan el 1%	Nulidad y Restablecimiento del Derecho		19	19
	Conciliaciones		3	3
	Demandas		21	21
	Expedientes		0	0
	Citaciones		2	2
	Recursos de Reposición		4	4
	Cumplimientos de Fallo		225	225
	Recursos de Apelación		1	1
PQRSDF	Quejas	277	3	280
Representan el 2%	Reclamos	140	1	141
	Felicitaciones	45		45
	Denuncias por Actos de Corrupción		30	30
	Sugerencias	2	1	3
Solicitudes de Acceso a la Información	Solicitudes de Acceso a la Información	25		25
Representan el 0%				
	Total General	813	28.833	29.646

Tipo de tramite		Bogotá te escucha	SIGA	Total General
Solicitudes tramites Representan el 97%	Derecho de Petición Interés Particular	225	23888	24.113
	Derecho de Petición Interés General	51	220	271
	Derecho de Petición de Consulta	40		40
	Derecho de Petición de Información		21	21
	Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias	8	8	16
	Contáctenos		3506	3.506
	Fut (Formulario Único de Tramites)		630	630
	Informativo		58	58
	Respuestas en General (Allegan documentación, solución a peticiones de las IED e información de costos educativos)		15	15
	Invitaciones		25	25
	Facturas		3	3
Requerimientos Legales Representan el 1%	Tutelas		149	149
	Nulidad y Restablecimiento del Derecho		19	19
	Conciliaciones		3	3
	Demandas		21	21
	Expedientes		0	0
	Citaciones		2	2
	Recursos de Reposición		4	4
	Cumplimientos de Fallo		225	225
	Recursos de Apelación		1	1
PQRSDF Representan el 2%	Quejas	277	3	280
	Reclamos	140	1	141
	Felicitaciones	45		45
	Denuncias por Actos de Corrupción		30	30
	Sugerencias	2	1	3

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, clasificándolos de acuerdo con los tres grandes grupos generales, que son: Solicitudes y tramites (Derechos de Petición de consulta, general, particular, información FUT, Informativo, Invitaciones), Requerimientos Legales (Citación, Conciliación, Cumplimiento de fallo, Demandas, Expedientes, Recursos, Tutelas, Nulidad), PQRSDF (Queja, Reclamo, Felicitación, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), y Solicitud de Acceso a la Información.

Tabla 5 – Acumulado 2023

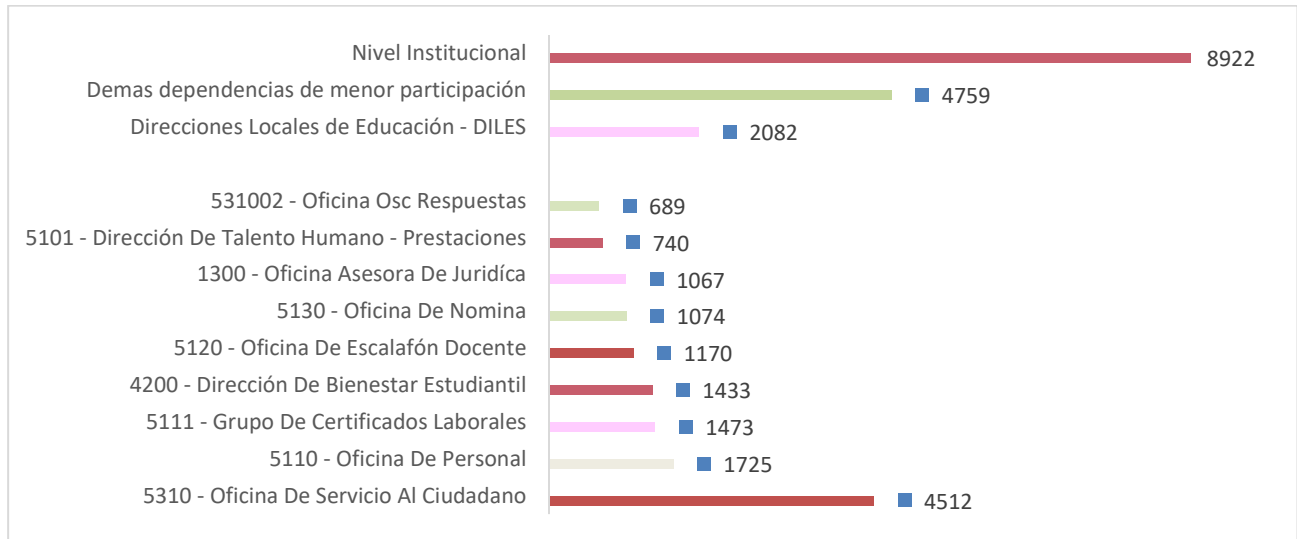
Mes	Solicitudes Tramites	y PQRSDF	Requerimientos Legales	Solicitud Acceso a Información	de la Total general
Enero	62.630	475	832	28	63.965
Febrero	51.725	595	1.264	38	53.622
Marzo	47.763	586	1.128	39	49.516
Abril	40.717	432	1.128	27	42.738
Mayo	31.612	648	722	28	33.010
Junio	27.447	715	692	49	28.903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

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

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

Del total de los registros; el 63% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central, el 30% gestionados por el Nivel Institucional y el 7.02% por las Direcciones Locales de Educación; del total el 86% se realiza a través de canales virtuales y el 14% de manera presencial.

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



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

4.1 Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas:

4.1.1 Grupo Solicitudes y trámites

Los requerimientos que ingresan en el grupo al momento de radicarlos se asignan a las diferentes oficinas de acuerdo con su competencia, el 30% está representado por el nivel institucional (IED) equivalentes a 8.922 requerimientos, seguido de un 47% que constituyen las diez dependencias más representativas con un total de 13.883 requerimientos, posteriormente un 7% de participación de las Direcciones Locales de Educación con 2.082 requerimientos y por las demás dependencias de menor participación que integran 4759 requerimientos que aportan un 16% 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 con sus tres trámites de más alto impacto:

Oficina de Servicio al Ciudadano con el trámite de Legalización Documentos al Exterior representado en el 81%, seguido por las devoluciones de legalización con un 7% y complemento aclaración de Legalización con un 3%.

La Oficina de Personal participa en gestión general con un 76%, seguido de renunciaciones en un 6% y licencia no remunerada a docentes y directivos docentes aportando 6%

respectivamente.

El Grupo de Certificados Laborales que participa con trámite general en un 90%, seguido de certificado de funciones con 3% y la gestión de tiempo de servicio que aporta el 3%.

La Dirección de Bienestar Estudiantil con el 67% en la gestión de Subsidio de Transporte Condicionado a la Asistencia Escolar, le sigue control de la operación con un 8%, y rutas escolares con 7%.

La Oficina de Escalafón docente con el 34% de Inscripción privados decreto 2277, 25% para solicitudes en general y 23% para ascenso privado decreto 2277.

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

4.1.2 Grupo PQRSDF

Los 536 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 85 % fueron atendidos virtualmente por el canal Web, E-mail y Redes Sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 15%

Tabla 6 – Oficinas con mayor participación

ÁREA	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	62	12%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	43	9%
5110 - Oficina De Personal	22	4%
5130 - Oficina De Nomina	22	4%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	18	4%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	16	3%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	16	3%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	14	3%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	13	3%
7001 01 Traslados OSC	13	3%
Demás dependencias de menor participación	165	33%
Nivel Institucional	95	19%
TOTAL	499	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 julio, la ciudadanía eleva solicitudes relacionadas con servicio a la ciudadanía como falta de información u información general, las felicitaciones a los funcionarios, incumplimiento en los horarios de atención de nivel local, dentro de la categoría de beneficios a los estudiantes, tenemos el acompañamiento en rutas de al colegio en bici, alimentos en mal estado, proceso de formalización del beneficio de rutas escolar, dentro de la categoría de convivencia escolar tenemos presunto abuso sexual por arte de los docentes, radica queja por matoneo - bullying y/o violencia escolar por parte de los docentes y/o directivos docentes y radica queja por matoneo - bullying y/o violencia escolar por parte de los estudiantes, esto dentro de las categorías más representativas.

4.1.3 Requerimientos Legales

Tabla 7 – Top 10 requerimiento de mayor demanda

GRUPO	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
Cumplimiento de Fallo	225	53%
Tutela	149	35%
Demandas	21	5%
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	19	4%
Recurso de Reposición	4	1%
Conciliación	3	1%
Citación	2	0%
Recurso de Apelación	1	0%
Total general	424	100%

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

Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 53% corresponde a Cumplimiento de fallo, continúan las Tutelas con el 35%, las demandas en un 5% y Nulidad y Restablecimiento del Derecho 4%, el restante 2% hace referencia a conciliaciones, recursos de reposición y apelación y citaciones.

4.1.4 Presuntas denuncias sobre actos de corrupción

Durante el presente mes se recibieron 21 presuntas denuncias sobre actos de corrupción, las cuales fueron recibidas, atendidas y radicadas a las áreas competentes para su gestión y respuesta definitiva de cara al ciudadano.

Tabla 8 – Denuncias por actos de corrupción

ÁREA	CANTIDAD
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	1
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	1
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	1
2211 - Dirección Local De Educación Suba	1
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	1
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	1
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	1
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	1
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	2
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	1
5100 - Dirección De Talento Humano	2
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	2
5110 - Oficina De Personal	8
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1
5120 - Oficina De Escalafón Docente	2
5130 - Oficina De Nomina	3
5220 - Oficina De Contratos	1
Total general	30

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

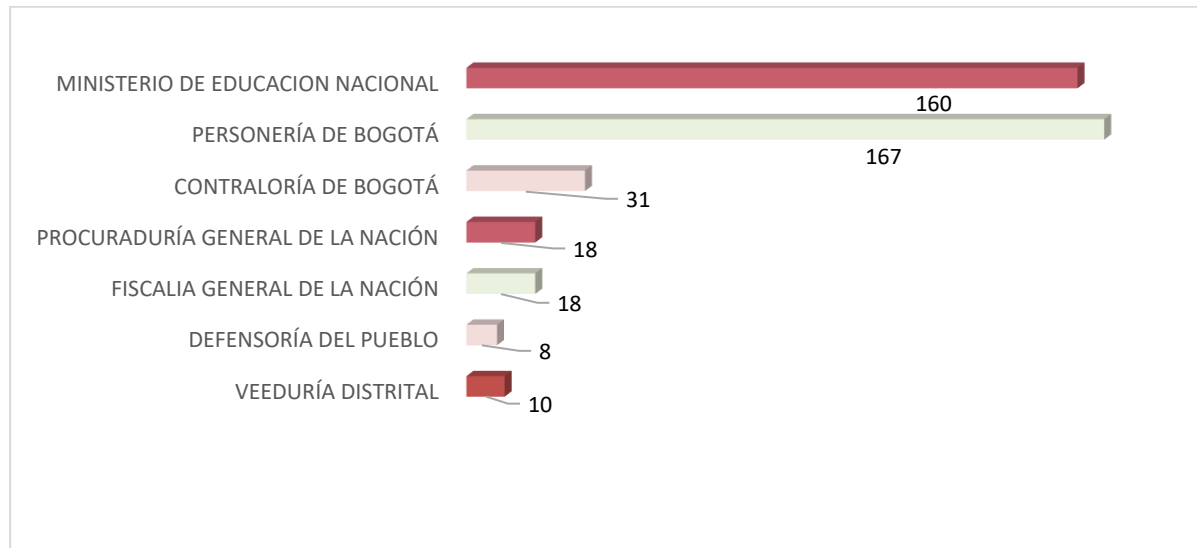
Tabla 9 – Participación según el nivel

Organismo Autónomo e Independiente	
Organismo de Control Distrital*	208
Organismo de Control Nacional*	26
Ramas del Poder Publico	
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	160
Rama Judicial*	18
Total general	412

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

- * Organismo de Control Distrital: Personería de Bogotá, Contraloría de Bogotá, Veeduría Distrital y Concejo de Bogotá.
- * Organismo de Control Nacional: Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Contraloría General y Policía Nacional
- * Rama Ejecutiva del Orden Nacional: Ministerio de Educación Nacional
- * Rama Judicial: fiscalía general de la Nación
- *

Gráfico N°5 Entes de Control



De las solicitudes recibidas por los diferentes entes de control el 40.53% de ellas vienen de la Personería de Bogotá, el 38% del Ministerio de Educación Nacional, el 7.52 de la Contraloría de Bogotá, el restante 13.11% está entre otras de menor participación.

4.1.6 Sugerencias y/o felicitaciones

Las sugerencias de la ciudadanía en julio fueron 3 y ellas hicieron referencia a subsidios de movilidad y obtener poder para notificaciones personales.

Del mismo modo las felicitaciones presentadas en total fueron 45, las cuales corresponden al canal virtual, destacándose la labor de los funcionarios Liceth Ospina, Tatiana Ramírez, Lorena Hernandez, María Fernanda Sánchez, Jessica Restrepo, Karen Roa, Laura Avellaneda.

4.1.7 Acceso a la información

Respecto al acceso a la información durante el presente mes ingresaron 25 solicitudes de las cuales se destacan 4 que fueron dirigidas a la Dirección de Cobertura, 4 radicadas para la Dirección de Bienestar Estudiantil, 2 fueron traslados de la OSC, las restantes 15 son integradas por diferentes dependencias.

5. Nivel de oportunidad

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

Tabla 9 – Nivel de Oportunidad por área NVC

Dependencia	*Total de requerimientos para dar respuestas en el mes	Total Respuestas dadas fuera de Términos	Total Respuestas oportunas	Nivel de Oportunidad de respuesta
1000 - Despacho	110	10	100	91%
1100 - Oficina Asesora De Planeación	23	2	21	91%
1200 - Oficina De Control Interno	66	3	63	95%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	1108	329	779	70%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	331	12	319	96%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	141	1	140	99%
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	1	0	1	100%

Dependencia	*Total de requerimientos para dar respuestas en el mes	Total Respuestas dadas fuera de Términos	Total Respuestas oportunas	Nivel de Oportunidad de respuesta
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	159	1	158	99%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	76	0	76	100%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	5	0	5	100%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	21	1	20	95%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	113	0	113	100%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	86	5	81	94%
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	55	2	53	96%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	34	0	34	100%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	49	0	49	100%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	44	0	44	100%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	171	2	169	99%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	166	19	147	89%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	86	0	86	100%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	199	23	176	88%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	67	12	55	82%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	98	0	98	100%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	100	2	98	98%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	32	0	32	100%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	63	0	63	100%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	38	0	38	100%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe	110	0	110	100%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	116	13	103	89%
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	1	0	1	100%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	11	3	8	73%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	5	0	5	100%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	212	24	188	89%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	309	4	305	99%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	15	2	13	87%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	89	1	88	99%
3200 - Dirección De Educación Media	16	0	16	100%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	16	0	16	100%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	51	1	50	98%

Dependencia	*Total de requerimientos para dar respuestas en el mes	Total Respuestas dadas fuera de Términos	Total Respuestas oportunas	Nivel de Oportunidad de respuesta
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	62	0	62	100%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	7	1	6	86%
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	3	1	2	67%
4100 - Dirección De Cobertura	389	4	385	99%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	968	2	966	100%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	479	43	436	91%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	174	3	171	98%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	50	2	48	96%
5100 - Dirección De Talento Humano	245	42	203	83%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	909	67	842	93%
5110 - Oficina De Personal	1614	397	1217	75%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1786	431	1355	76%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	963	36	927	96%
5130 - Oficina De Nómina	900	152	748	83%
5200 - Dirección De Contratación	4	0	4	100%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	8	1	7	88%
5220 - Oficina De Contratos	580	0	580	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	89	6	83	93%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	399	9	390	98%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	4903	0	4903	100%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano - Defensor	11	0	11	100%
5400 - Dirección Financiera	3	0	3	100%
5410 - Oficina De Presupuesto	8	0	8	100%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	43	0	43	100%
Total	18990	1669	17321	91.21%

Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 04-07-2023

Gráfico 5. Nivel de Oportunidad por Subsecretaria



La variación de julio con respecto al mes anterior disminuyó en un 0.07%; del total de las 63 dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 37 áreas se encontraron por debajo del 100%, de la cuales 15 están por debajo del 90%, y 22 entre el 90% y 99%. De las que si cumplen con el 100% se encuentran 26 dependencias.

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

- 4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia 67%
- 1300 - Oficina Asesora de Jurídica 70%
- 2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales 73%
- 5110 - Oficina de Personal 75%
- 5111 - Grupo de Certificados Laborales 76%

6. Nivel de Oportunidad de los trámites de la SED

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

Tabla N° 10 Nivel Oportunidad Trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	PQR Recibidas	% de Cumplimiento
Trámite	12367	11403	35	92%
Otros procedimientos administrativos	818	818	26	100%
Servicio	5107	2196	11	43%

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

Tabla N° 11 Nivel Oportunidad Trámites Dependencias

Tipo	Trámite	Recibidas	Respondidas en términos	PQR Recibidas	% de Cumplimiento
Trámite	Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	6286	5980	0	95%
Trámite	Legalización de documentos para estudiar en el exterior	3924	3893	12	99%
Servicio	Certificado de salarios e historia laboral	2796		0	-
Otros procedimientos administrativos	Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	818	818	26	100%
Trámite	Cesantías parciales para docentes oficiales	580	155	0	27%
Servicio	Certificación de Contrato y/o Convenio	464	463	0	100%
Servicio	Copias de actos administrativos, documentos o expedientes	387	387	0	100%
Trámite	Ascenso en el escalafón nacional docente	282	242	3	86%
Trámite	Inscripción en el escalafón nacional docente	275	241	0	88%
Servicio	Reposición de bienes de propiedad de la Secretaría de Educación del Distrito	236	236	0	100%

7. Valoración de la Calidad en la respuesta

Buscando el fortalecimiento y mejora en la calidad de las respuestas emitidas por la entidad, se han generado diversas herramientas dirigidas a elevar la efectividad y transparencia, mejorando el servicio al ciudadano.

Por lo anterior, para poder medir el mejoramiento continuo en la prestación del servicio y respuesta a las solicitudes Ciudadanas, se realiza el análisis en la calidad de las

respuestas emitidas por la entidad teniendo en cuenta lo estipulado en la “Guía Metodológica en la Valoración de la calidad en las respuestas” 05-MG-005, implementada en la entidad.

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



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

Es así como, para este mes, se realizó la valoración de la calidad en la respuesta, en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas, obteniendo que, de 2.406 requerimientos evaluados, el 9% no cumple con alguno de los criterios de calidad, los cuales se describen a continuación:

- **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- **CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.
- **CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario o peticionaria con la respuesta a su requerimiento.
- **OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud.
- **MANEJO DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema, por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

A continuación, presentamos los resultados de la valoración de la entidad, detallando cada criterio y su porcentaje de cumplimiento o no cumplimiento, adicional se muestran los datos desagregados por Nivel Central y Local y por Nivel Institucional.

Tabla 11 – 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
2.406	2308	98	2329	77	2300	106	2202	204	2280	126	2697	349
	93%	4%	97%	3%	93%	4%	92%	8%	95%	5%	89%	11%

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

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 2.406 respuestas, el 11% (349) respuestas, no cumple con alguno de los criterios de calidad en términos de (Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo del sistema).

Tabla 12 – Dependencias con mayor incumplimiento

DEPENDENCIA EVALUADA	UNIVERSO	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	TOTAL CUMPLEN	% CUMPLE	% NO CUMPLE
6004 - 20 Colegio La Victoria (IED)	1	1	1	0	0%	100%
6007 - 06 Colegio Carlos Pizarro León Gómez (IED)	4	3	3	0	0%	100%
6012 - 08 Colegio Técnico Domingo Faustino Sarmiento (IED)	9	6	6	0	0%	100%
6016 - 03 Colegio Benjamín Herrera (IED)	1	1	1	0	0%	100%
6016 - 09 Colegio Julio Garavito Armero (IED)	5	5	5	0	0%	100%

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

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que, de las dependencias e Instituciones evaluadas, los colegios La Victoria (IED), Carlos Pizarro León Gómez (IED), Técnico Domingo Faustino Sarmiento (IED), Benjamín Herrera (IED), Julio Garavito Armero (IED) entre otras dependencias, deben implementar acciones de mejora, en sus respuestas.

Igualmente se determinó que la causa más reiterativa en los no cumple, se debe a que no se adjunta la respuesta (archivo PDF) en el aplicativo de cara a la respuesta para el ciudadano.

Como recomendaciones principales se tiene la sensibilización que programe el grupo plan padrino de la OSC para tal fin.

8. Percepción de la calidad

La medición de la percepción de la calidad en la respuesta nace de la necesidad de conocer la opinión de la ciudadanía correspondiente a los criterios de calidad (Amabilidad, Claridad, Transparencia y efectividad).

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

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

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

De lo anterior, para el mes de julio se obtuvo un total de 146 encuestas diligenciadas por la ciudadanía de 26 dependencias de la entidad, de las cuales, 7 cumplen con los criterios de calidad: Dirección Local De Educación Antonio Nariño, Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones, Dirección Local De Educación Chapinero, Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas, Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe, Dirección De Talento Humano y Dirección Local De Educación Engativá.

Por otro lado, dependencias como Oficina De Nomina, Oficina de Personal, Oficina De Escalafón Docente y Dirección De Bienestar Estudiantil son las áreas que más respuestas tiene evaluadas por la ciudadanía (80) en total, teniendo en cuenta que por sus funciones

presentan mayor impacto en la comunidad educativa. Frente a las dependencias que se encuentran con un porcentaje en 0% se realizarán mesas de trabajo con el profesional designado para definir acciones de mejora que permita aumentar el indicador y mejorar la percepción de la respuesta al ciudadano cumpliendo con los criterios de calidad.

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

Tabla 13 – Percepción Calidad en la respuesta

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	1		1	100%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	5		5	100%
Dirección Local De Educación Chapinero	1		1	100%
Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	1		1	100%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe	1		1	100%
Dirección De Talento Humano	1		1	100%
Dirección Local De Educación Engativá	3		3	100%
Oficina De Personal	9	4	13	69%
Dirección Local De Educación Kennedy	2	1	3	67%
Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	2	1	3	67%
Archivo Sed	6	4	10	60%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	4	3	7	57%
Oficina De Escalafón Docente	8	7	15	53%
Dirección Local De Educación Bosa	1	1	2	50%
Dirección Local De Educación Suba	1	1	2	50%
Oficina De Nomina	6	7	13	46%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	4	5	9	44%
Oficina Para La Convivencia Escolar	1	2	3	33%
Dirección De Bienestar Estudiantil	13	26	39	33%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	1	2	3	33%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	1	3	4	25%
Dirección Local De Educación Usaquén		1	1	0%
Dirección De Dotaciones Escolares		3	3	0%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo		1	1	0%
Colegio Julio Garavito Armero (IED)		1	1	0%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos		1	1	0%
Total	72	74	146	49%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

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

Tabla 14 – Trazabilidad

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	29	50	37%
Febrero	24	50	32%
Marzo	30	45	40%
Abril	14	26	35%
Mayo	178	223	44%
Junio	152	201	43%
Julio	72	74	49%
Total	499	669	43%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes es del 49% presentando un aumento del 6% frente al mes anterior. Es preciso indicar que para mejorar la percepción que tienen los ciudadanos frente a las respuestas emitidas por la entidad se tienen definidas estrategias de socialización a través del equipo plan padrino y de ampliación de muestreo.

9. Soluciones Estratégicas

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

En el mes de julio de 2023, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a **871** las cuales se discriminan en:

- 592 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 180 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 85 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)

- 14 actividades programadas en cronograma de seguimiento.

9.1 Correo Electrónico

Tabla 15 – Histórico de Gestión.

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

Fuente: correo OSC plan padrino

Tabla 16 – Avance de cierre de gestión.

TEMA	Junio	% cierre
Completado	578	97.64%
En progreso	14	2.36%
Total general	592	100%

Fuente: Correo Plan Padrino

El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a cada uno de los responsables de la respectiva asignación. Encontrando que el avance en la gestión de correo para el mes de julio está en el 96.28%.

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde se tienen identificadas 14 necesidades reiterativas

Tabla 17 – Tipología Plan Padrino.

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	278	46,96%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	114	19,26%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	64	10,81%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	49	8,28%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	26	4,39%
Creación de Usuarios	17	2,87%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	15	2,53%
Solicitud de Radicación Contáctenos	8	1,35%
Aclaración Informe de Vencidos	7	1,18%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	5	0,84%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	4	0,68%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	3	0,51%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	1	0,17%
Consulta estado de solicitudes enviadas a Plan Padrino	1	0,17%
Total, general	592	100,00%

Fuente: Correo Plan Padrino y CRM

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por

este canal, como la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Oficina de Servicio al Ciudadano, la Dirección de Talento Humano y el grupo de certificaciones laborales de la misma Dirección.

Igualmente, este correo gestiona las solicitudes realizadas de notificaciones, en el presente messe gestionaron un total de **180** solicitudes, evidenciando que la dependencia que más solicitudes realizó es la Oficina de Escalafón, seguida por la Oficina de Nominas, Inspección y vigilancia y Fondo de prestaciones Sociales, el servicio más reiterativo es el envío de notificación electrónica.

9.2 Correo Notificaciones

Tabla 18 – Notificaciones - Plan Padrino

Tipología	Cantidad
Citación Notificación Presencial	46
Notificación Electrónica	45
Notificación Aviso	31
Publicación Página Web	23
Fijación Cartelera - Publicación Página Web	17
Notificación Personal	10
Fijación En Cartelera	8
Total General	180

Fuente: SIGA

9.3 Asignación PQRS en Bogotá Te Escucha

La Entidad, adoptó el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, implementado por la Alcaldía General, con el fin de registrar todas aquellas Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias de los ciudadanos, el cual es manejado por la Oficina de Servicio al Ciudadano para el registro y asignación a las dependencias competentes para su atención, a continuación, encontramos la volumetría de solicitudes asignadas:

Tabla N° 19 – PQRS BTE

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

Fuente: Matriz Asignación SDQS - Plan Padrino y CRM

Igualmente el equipo plan padrino realiza acompañamientos y actividades que no se evidencian en los acompañamientos realizados a las diferentes dependencias, a través de chats, asesorías presenciales y llamadas telefónicas, para esto se lleva un registro en el

cual para el mes de julio se realizaron 85 acompañamientos principalmente con temas de modificación de radicados en el sistema de correspondencia, seguimiento a vencidos, restablecimiento de contraseñas de Bogotá te Escucha, apoyo seguimiento de peticiones, cierre de radicados, configuración de SIGA, validación de adjuntos y traslado de peticiones. Y finalmente se realiza un cronograma de visitas y acompañamientos, de las cuales para el mes de junio se realizaron

14 actividades relacionadas con el seguimiento de PQRS y una ejecución del 71% del cronograma, el 29% faltante se debe a inconvenientes de las áreas para llevar a cabo los acompañamientos.

10. Gestión Vencidos

Se presenta comparación entre el reporte generado el 23 de mayo y el reporte del 24 de Julio. En el reporte de mayo se encontraron 2.018 documentos vencidos y en el reporte de julio 24 se encontraron 2.250.

Con corte a 24 de julio, 1.196 están asignados en nivel central, 148 en nivel local y 906 en nivel Institucional. Con relación al corte de mayo, los documentos vencidos aumentaron en 232.

Para este corte se logró cerrar el 100% de los documentos vencidos de la vigencia 2021, mientras que de la vigencia 2022 persisten 184 documentos vencidos.

Tabla 20 – Variación de Vencimientos

NIVEL	MAYO 23	JULIO 24	VARIACIÓN
Central	831	1196	SUBIÓ
Local	186	148	BAJÓ
Institucional	1001	906	BAJÓ
Total	2018	2250	SUBIÓ

REQUERIMIENTOS VENCIDOS – NIVEL CENTRAL - En el presente corte, se evidencia que la Dirección de Cobertura cerró todos los documentos que se encontraban vencidos en el corte de mayo, sin embargo, para julio se vencieron 2 nuevos radicados. También se observa la disminución en áreas críticas como la Oficina de Personal y Nómina, siendo la primera, el área con más cierres (19 documentos).

El Grupo de Certificados Laborales continúa en aumento, así como Jurídica.

Tabla 21. Vencimientos Nivel Central

Dependencia	Mayo 23	Julio 24	Variación	Diferencia
5110 - Oficina De Personal	413	394	Bajó	19
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	132	486	Subió	-354
5130 - Oficina De Nomina	89	88	Bajó	1
5111 - Grupo De Certificados Laborales	42	123	Subió	-81
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	34	20	Bajó	14
5100 - Dirección De Talento Humano	23	10	Bajó	13
4100 - Dirección De Cobertura	18	2	Bajó	16
5120 - Oficina De Escalafón Docente	17	0	Bajó	17
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	10	34	Subió	-24
1100 - Oficina Asesora De Planeación	9	0	Bajó	9
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	9	13	Subió	-4
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	7	2	Bajó	5
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	6	0	Bajó	6
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	4	2	Bajó	2
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	3	4	Subió	-1
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	3	4	Subió	-1
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	3	2	Bajó	1
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	2	0	Bajó	2
1200 - Oficina De Control Interno	2	0	Bajó	2
5301 - Archivo Sed	1	0	Bajó	1
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	1	0	Bajó	1
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	2	Subió	-1
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	1	1	Bajó	0
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	1	0	Bajó	1
TOTAL	831	1196	Subió	-365

Fuente: SIGA Y BTE

REQUERIMIENTOS VENCIDOS – NIVEL LOCAL En comparación con mayo, en el presente corte, el 50% de las Direcciones Locales bajan la cantidad de documentos vencidos. Las Direcciones locales que no aparecen en la siguiente tabla no presentan documentos vencidos.

La localidad que más documentos cerró fue Kennedy, incluidos los requerimientos de Bogotá Escucha; la localidad que más subió fue Suba, las localidades que no registran en la tabla no presentan vencidos a julio.

Tabla 22 –Vencimientos Nivel Local

Dependencia	Mayo 23	Julio 24	Variación	Diferencia
2211 - Dirección Local De Educación Suba	89	109	Subió	-20
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	42	10	Bajo	32
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	38	19	Bajo	19
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	14	0	Bajo	14
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	1	1	Bajo	0
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	1	7	Subió	-6
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	1	2	Subió	-1
TOTAL	186	148	Bajo	38

Fuente: SIGA Y BTE

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

En el último corte se evidencia disminución de la cantidad de vencidos, los más destacados son Colegio La Floresta Sur y Divino Maestro con 120 y 116 cierres respectivamente.

El colegio Divino Maestro, inició un plan de trabajo en acompañamiento con la Dirección Local en la que se incluyó la gestión de los documentos vencidos.

Tabla 23 –Vencimientos Nivel Institucional

Dependencia	Mayo 23	Julio 24	Variación	Diferencia
6001 - 04 Colegio Divino Maestro (IED)	323	207	bajo	116
6006 - 12 Colegio Venecia (IED)	198	229	subió	-31
6008 - 25 Colegio La Floresta Sur (IED)	127	7	bajo	120
6016 - 05 Colegio El Jazmin (IED)	26	23	bajo	3
6008 - 35 Colegio Prospero Pinzon (IED)	26	10	bajo	16
6009 - 08 Colegio Pablo Neruda (IED)	26	64	subió	-38
6003 - 01 Colegio Antonio José Uribe (IED)	16	18	subió	-2
6005 - 45 Colegio Usminia (IED)	14	44	subió	-30
6003 - 02 Colegio Aulas Colombianas San Luis (IED)	13	24	subió	-11
6005 - 29 Colegio Paulo Freire (IED)	12	10	bajo	2
6011 - 09 Colegio Gonzalo Arango (IED)	11	38	subió	-27
6001 - 11 Colegio Usaquén (IED)	11	2	bajo	9
6011 - 23 Colegio Veintiún Ángeles (IED)	10	0	bajo	10
6008 - 12 Colegio Francisco De Miranda (IED)	9	8	bajo	1

Dependencia	Mayo 23	Julio 24	Variación	Diferencia
6007 - 17 Colegio Kimi Pernía Domicó (IED)	9	8	bajo	1
6006 - 08 Colegio Rafael Uribe Uribe (IED)	8	9	subió	-1
6019 - 23 Colegio La Joya (IED)	7	1	bajo	6
6019 - 16 Colegio Fanny Mickey (IED)	7	3	bajo	4
6010 - 03 Colegio Charry (IED)	6	2	bajo	4
6008 - 31 Colegio Nacional Nicolas Esguerra (IED)	6	6	igual	0
6007 - 29 Colegio De La Bici (IED)	6	6	igual	0
6008 - 40 Colegio San Rafael (IED)	6	6	igual	0
6016 - 07 Colegio José Joaquín Casas (IED)	5	6	subió	-1
6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (IED)	5	0	bajo	5
6011 - 21 Colegio Republica Dominicana (IED)	5	2	bajo	3
6011 - 02 Colegio Álvaro Gómez Hurtado (IED)	4	3	bajo	1
6008 - 14 Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (IED)	4	4	igual	0
6019 - 14 Colegio El Tesoro De La Cumbre (IED)	4	0	bajo	4
6007 - 07 Colegio Cedit San Pablo (IED)	3	3	igual	0
6008 - 24 Colegio La Chucua (IED)	3	0	bajo	3
6007 - 03 Colegio Bosanova (IED)	3	0	bajo	3
6011 - 11 Colegio Hunza (IED)	3	0	bajo	3
6019 - 21 Colegio La Arabia (IED)	3	2	bajo	1
6014 - 05 Colegio República Bolivariana De Venezuela (IED)	3	4	subió	-1
6013 - 02 Colegio Palermo -IEDIP- (IED)	3	1	bajo	2
6011 - 14 Colegio La Gaitana (IED)	3	1	bajo	2
6008 - 36 Colegio SaludCoop Sur (IED)	2	0	bajo	2
6019 - 01 Colegio Acacia II (IED)	2	1	bajo	1
6017 - 02 Colegio Integrada La Candelaria (IED)	2	4	subió	-2
6007 - 21 Colegio Luis López De Mesa (IED)	2	0	bajo	2
6006 - 11 Colegio San Carlos (IED)	2	0	bajo	2
6011 - 22 Colegio Tibabuyes Universal (IED)	2	3	subió	-1
6010 - 25 Colegio República De China (IED)	2	4	subió	-2
6005 - 28 Colegio Orlando Fals Borda (IED)	2	3	subió	-1
6011 - 01 Colegio Alberto Lleras Camargo (IED)	2	0	bajo	2
6019 - 28 Colegio Paraíso Mirador (IED)	2	0	bajo	2
6007 - 05 Colegio Carlos Alban Holguín (IED)	2	0	bajo	2
6014 - 04 Colegio Panamericano (IED)	2	1	bajo	1
6019 - 20 Colegio José María Vargas Vila (IED)	2	2	igual	0
6007 - 23 Colegio Nuevo Chile (IED)	2	2	igual	0
6005 - 30 Colegio Provincia De Quebec (IED)	2	0	bajo	2

Dependencia	Mayo 23	Julio 24	Variación	Diferencia
6010 - 15 Colegio Magdalena Ortega De Nariño (IED)	2	0	bajo	2
6019 - 30 Colegio Republica De México (IED)	2	0	bajo	2
6007 - 32 Colegio La Esperanza (IED)	1	1	igual	0
6018 - 10 Colegio El Libertador (IED)	1	2	subió	-1
6007 - 28 Colegio Villas Del Progreso (IED)	1	1	igual	0
6010 - 34 Colegio Abel Rodríguez Céspedes (IED)	1	0	bajo	1
6010 - 05 Colegio Garces Navas (IED)	1	1	igual	0
6005 - 18 Colegio Gabriel García Márquez (IED)	1	1	igual	0
6010 - 29 Colegio San José Norte (IED)	1	2	subió	-1
6004 - 20 Colegio La Victoria (IED)	1	3	subió	-2
6019 - 34 Colegio Rural Quiba Alta (IED)	1	1	igual	0
6011 - 03 Colegio Aníbal Fernández De Soto (IED)	1	2	subió	-1
6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simonelli (IED)	1	1	igual	0
6011 - 04 Colegio Delia Zapata Olivella (IED)	1	2	subió	-1
6019 - 09 Colegio Compartir Recuerdo (IED)	1	1	igual	0
6008 - 17 Colegio Instituto Técnico Rodrigo De Triana (IED)	1	2	subió	-1
6008 - 11 Colegio Fernando Soto Aparicio (IED)	1	0	bajo	1
6004 - 22 Colegio Manuelita Sáenz (IED)	1	1	igual	0
6009 - 11 Colegio La Felicidad (IED)	1	0	bajo	1
6004 - 29 Colegio San Cristóbal Sur (IED)	1	0	bajo	1
6016 - 14 Colegio Silveria Espinosa De Rendon (IED)	1	0	bajo	1
6008 - 28 Colegio Manuel Cepeda Vargas (IED)	1	0	bajo	1
6018 - 05 Colegio Bravo Páez (IED)	1	0	bajo	1
6007 - 09 Colegio Débora Arango Pérez (IED)	1	2	subió	-1
6018 - 14 Colegio La Paz (IED)	1	1	igual	0
6007 - 12 Colegio Francisco De Paula Santander (IED)	1	0	bajo	1
6018 - 17 Colegio María Cano (IED)	1	0	bajo	1
6011 - 27 Colegio Filarmónico Jorge Mario Bergoglio (IED)	1	1	igual	0
6019 - 04 Colegio Arborizadora Baja (IED)	1	20	subió	-19
6012 - 05 Colegio Juan Francisco Berbeo (IED)	1	0	bajo	1
6010 - 14 Colegio La Palestina (IED)	1	0	bajo	1
6005 - 39 Colegio Rural Olarte-Arrayanes-La Argentina-Curubital-El Hato (CED)	1	1	igual	0
6010 - 23 Colegio Nueva Constitución (IED)	1	0	bajo	1
6005 - 04 Colegio Brazuelos (IED)	1	0	bajo	1
6010 - 28 Colegio Rodolfo Llinás (IED)	1	0	bajo	1
6005 - 13 Colegio Estanislao Zuleta (IED)	1	0	bajo	1

Dependencia	Mayo 23	Julio 24	Variación	Diferencia
6015 - 02 Colegio Escuela Normal Superior Distrital María Montessori (IED)	1	1	igual	0
6010 - 01 Colegio Antonio Nariño (IED)	1	0	bajo	1
6001 - 05 Colegio Friedrich Naumann (IED)	1	2	subió	-1
6019 - 36 Colegio Santa Barbara (IED)	1	1	igual	0
6010 - 02 Colegio Antonio Villavicencio (IED)	1	2	subió	-1
Total General	1001	906	bajo	95

Fuente: SIGA Y BTE

10.1 PD-Plan de Mejora – Isolucion

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

A la fecha se cuentan con 48 registros en el aplicativo Isolucion, observación - Hallazgo OCI, "Gestión de su dependencia, de los requerimientos fuera de los términos de Ley, en seguimiento realizado se encuentra que:

Tabla 24. Hallazgos Isolucion

Área Responsable	Numero De Radicado	# Hallazgo	Avance de Seguimiento	Estado Actual
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	I-2022-72418	1299	Aunque registraron acción de mejora y causa raíz, no han registrado las actividades realizadas para el cierre, pero en seguimiento de vencidos, se evidencia que para el 2022 ya no tienen nada pendiente	Abierta/ Vencida
2211 - Dirección Local De Educación Suba	I-2022-72551	1300	No se ha registrado acción de mejora y causa raíz, Se remite oficio No. I-2022-130260, haciendo la observación, dan respuesta con oficio I-2023-51966, indicando que no atenderán la acción de mejora por falta de personal.	Abierta/ Vencida
5110 - Oficina De Personal	I-2022-72464	1301	Cargaron acciones de mejora, causa raíz y actividades con evidencias del seguimiento realizado, el cual ha logrado cerrar el 70% de los vencidos sin embargo en abril se hace seguimiento por parte de Control Interno, encontrando que De acuerdo las evidencias aportadas matriz de Excel se observa el seguimiento realizado, no se observa soporte de envío a los funcionarios y contratistas de la SED de dicho seguimiento. Por lo anterior continúa Abierta.	Abierta/ Vencida
5130 - Oficina De Nómina	I-2023-43038	1441	Registraron análisis causa Raíz, y acciones de mejora, se aprueba plan y se espera registre actividades de seguimiento	Abierta

Área Responsable	Numero De Radicado	# Hallazgo	Avance de Seguimiento	Estado Actual
6006 - 05 Colegio Instituto Técnico Industrial Piloto (IED)	I-2023-42953	1430	Registraron análisis causa Raíz, y acciones de mejora, se aprueba plan y se espera registre actividades de seguimiento	Abierta
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	I-2023-42963	1426	Registraron análisis causa Raíz, y acciones de mejora, se aprueba plan y se espera registre actividades de seguimiento	Abierta

En cuanto a los otros hallazgos, correspondientes a los hallazgos número: 1415, 1416, 1417, 1418, 1419, 1420, 1459, 1458, 1457, 1456, 1455, 1454, 1453, 1452, 1451, 1450, 1449, 1448, 1447, 1446, 1445, 1444, 1443, 1442, 1440, 1439, 1438, 1437, 1436, 1435, 1434, 1433, 1432, 1431, 1429, 1428, 1427, 1425, 1423, 1424, 1422, 1421, no han registrado ninguna acción.

11. Resumen de Indicadores

Tabla 25. Indicadores

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Nivel de Oportunidad	91.5%	85.3%	88.7%	91.0%	93.0%	91.9%	92.4%
Calidad en la Respuesta	82.0%	85.9%	84.7%	88.9%	89.2%	89.0%	91.0%
Cierre de Vencidos	92.8%	83.8%	82.7%	84.8%	86.0%	88.0%	95.4%
Percepción en las respuestas	37.0%	32.0%	40.0%	35.0%	45.0%	43.0%	49.0%
Gestión Correspondencia de Salida física	73.0%	70.0%	81.0%	85.0%	81.0%	82.0%	86.0%

Fuente: SIGA

Para el mes de julio, se continuó con las actividades de acompañamiento para cada indicador. Con respecto al nivel de oportunidad se obtuvo un indicador de 92.4%, en Calidad en las respuestas del 91%, cierre de vencidos con un 95.4% y efectividad de correspondencia de salida física del 86%.

12. Gestión de Correspondencia

12.1 Correspondencia de entrada Física:

Durante el mes de julio

Se gestionaron 3.094 documentos radicados en las diferentes ventanillas de la Oficina de Servicio al Ciudadano, Diles y Supercades; al cierre del mes, en el área de correspondencia continúan en custodia 431 documentos, los cuales no han sido solicitados por las diferentes dependencias de la entidad.

Tabla 26 - Correspondencia de entrada

Correspondencia de Entrada				
Mes	Entrada	Interno	PQRSF	Total
Enero	3.665	239	31	3.935
Febrero	3.764	175	60	3.999
Marzo	3.223	327	83	3.633
Abril	3.021	219	37	3.277
Mayo	2.545	293	35	2.873
Junio	2.657	243	72	2.972
Julio	2.829	223	42	3.094
Total	21.704	1.719	360	23.783

Fuente: SIGA y reporte proveedor Alas de Colombia SAS

12.2 Correspondencia de Salida Física

En correspondencia de salida física se tramitaron 1.950 documentos, de los cuales 1.230 se gestionaron por parte del operador de correspondencia ALAS DE COLOMBIA S.A.S, presentando 52 envíos de nivel nacional. Los 720 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 julio se recibieron 10.030 solicitudes por parte de las diferentes dependencias para ser notificadas a la ciudadanía, las cuales se gestionaron dentro de los tiempos previstos en los acuerdos del nivel de servicio.

Tabla 27 - Correspondencia de salida

Correspondencia de Salida			
Mes	Física	Electrónica	Total
Enero	1.030	10.025	11.055
Febrero	1.081	14.580	15.661
Marzo	775	14.779	15.554
Abril	635	9.980	10.615
Mayo	889	12.504	13.393
Junio	861	10.823	11.684
Julio	772	9.258	10.030
Total	6.043	81.949	87.992

Fuente: SIGA y reporte proveedor Alas de Colombia SAS

Frente a la devolución de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico, se devolvieron 273 comunicaciones en el mes de julio, las cuales representan el 2.8% del total, al validar los documentos, las direcciones de correo electrónico no se encuentran activas o se encuentran con inconsistencias, la fecha de radicación sobrepasa los tres días hábiles al momento de la solicitud de envío, lo que incumple los tiempos previstos en procedimiento de correspondencia de salida. Por otro lado, los documentos no cumplen con algunos criterios de la calidad de la respuesta como lo son el criterio de coherencia y el criterio de manejo del sistema. Con el fin de llevar el seguimiento, control y mejora se diligencia a diario un informe de rechazos de las salidas físicas y electrónicas la cual se presentarán en los reportes de gestión.

Tabla 28 - Correo Electrónico Certificado

Salidas por Correo Electrónico Certificado				
Mes	Enviado	Rechazado	Total	Porcentaje efectividad de gestión
Enero	10.558	497	11.055	95,5%
Febrero	14.451	1.210	15.661	92,3%
Marzo	14.842	712	15.554	95,4%
Abril	10.167	448	10.615	95.8%
Mayo	12.785	608	13.393	95.5%
Junio	11.246	438	11.684	96.25%
Julio	9.757	273	10.030	97.2%
Total	83.806	4.186	87.992	95.2%

Fuente: SIGA y Buzón de correo

11.3 Efectividad de Correspondencia de Salida Física

Para el mes de julio una vez revisados los datos en el proceso de gestión de correspondencia de salida física, se visualiza un 86% de efectividad en la entrega, presentando un aumento de (4) puntos porcentuales frente al mes inmediatamente anterior.

Tabla 29 - Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física

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

Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

11.4 Correo electrónico certificado

Para el mes de julio se realizó el envío de 11.808 comunicaciones con plena validez probatoria que da cuenta de la fecha y hora en la que el correo electrónico fue enviado, recibido y abierto por el destinatario presentando una disminución del 11% frente al mes anterior. Lo anterior se debe al flujo normal de solicitudes dado que respecto a Julio de 2022 se presentaron 11.596 peticiones tramitadas por SED y notificaciones electrónicas y así mismo la novedad del periodo de receso de mitad de año.

Continuamos con la publicación en el sistema SIGA, del certificado emitido por la empresa CAMERFIRMAS SAS. Como soporte de prueba de envío de las gestiones realizadas. Ofreciendo a las dependencias de la SED una prueba de envío con estampa cronológica y plena validez jurídica, la cuales se publican al siguiente día del envío.

14. Seguimiento acciones de mejora informe anterior

- Evidenciando 14 peticiones registradas como denuncias por presuntos actos de corrupción, se realizará análisis de las peticiones dado que no están siendo asignadas a la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción o Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento, verificando trazabilidad en el Sistema de Correspondencia de Gestión Documental y Archivo– SIGA.

Se revisan las 14 denuncias por presuntos actos de corrupción, validando las temáticas, el radicador responsable y todos los adjuntos, comprobando que solo 2 peticiones si corresponden a la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción, los 12 restantes se tipificaron de manera errada.

- De acuerdo con el impacto en los indicadores de calidad y a causa de los redireccionamientos se realizará reunión con los líderes de calidad del operador logístico de BPM con el fin de realizar seguimiento a los redireccionamientos y desarrollar acciones de mejora.

Como acción en conjunto entre los líderes de calidad y el supervisor encargado del canal realizaron socialización con el equipo respecto a los redireccionamientos y su impacto en los indicadores en la operación.

- Evidenciando que aún se encuentran peticiones pendientes por finalizar se desarrollaran acciones que permitan el cierre de documentos vencidos al corte del 2022 con mínimo el 50% de estos, actualmente se registran 162 para este periodo de tiempo.

Se aportan las actas de reunión con las áreas e Instituciones Educativas, realizando énfasis en el seguimiento periódico del aplicativo y el cumplimiento de los tiempos de cierre, al 31 de Julio de 2023 quedaban 55 peticiones por cierre, de los 162 documentos vencidos, superando la meta de como mínimo el 50% de estos, dando cumplimiento a la acción de mejora propuesta.

- Dado que se evidenciaron documentos vencidos de la Oficina Asesora de Jurídica se realizará acompañamiento para su cierre por parte de equipo de Plan Padrino.

Se aportan las actas de reunión con la Oficina Asesora Jurídica, donde se reitera la importancia del seguimiento periódico al aplicativo SIGA y el cumplimiento de los tiempos de cierre, al 31 de Julio de 2023 se evidencia una mejora del 79% en el indicador con 93 peticiones pendientes de 437 referenciadas.

- Teniendo en cuenta que el Colegio Venecia en el Sistema de Gestión Documental y Archivo, aún presenta requerimientos por cierre 2022, se realizara acompañamiento y seguimiento para su cierre antes del 17 de julio.

Se realiza reunión con el Colegio Venecia, sin embargo, no se presentó avance a la fecha por

parte de la Institución Educativa Distrital por lo que queda pendiente su cierre para el próximo mes.

- Teniendo en cuenta que aún quedan pendientes en el proceso de vencidos con el Colegio Divino Maestro, se realiza acompañamiento para concluir el cierre de julio documentos de la funcionaria Viviana Santos.

Se aportan las actas de reunión y reportes de Excel de la Institución Educativa Divino Maestro, evidenciando que a la fecha quedan 20 peticiones pendientes de gestión por parte de la funcionaria Viviana Santos, de los 190 documentos vencidos que tenía el pasado mes y a los cuales se les hizo acompañamiento por lo que se da cumplimiento a la acción de mejora propuesta.

15. Acciones de mejora planteadas próximo informe

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

Establecer estrategias para minimizar los vencidos del año 2023 y así impactar el Nivel de Oportunidad de la entidad, el cual cuenta con un acumulado del 90% al mes de julio.

Sensibilizar a las dependencias de la importancia de la información para el registro del SUIT