



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN PQRS

JUNIO 2023

Elaboró:

DIANA CAROLINA MALAVER

**Profesional Universitario Oficina de
Servicio al Ciudadano**

Aprobó:

Narda Lizeth Rodríguez Toro

NARDA LIZETH RODRIGUEZ TORO

Defensor de la Ciudadanía

Jefe Oficina de Servicio al ciudadano(E)

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	42
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	42
 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 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, matrículas o demás procesos que ingresan a los canales de atención de la entidad.
- Evaluación de Calidad en la respuesta: Evaluación realizada a una muestra del total de las respuestas dadas en los sistemas de Gestión de Correspondencia, verificando que cumplan con los criterios de calidad establecidos (coherencia, claridad, calidez, oportunidad, manejo del sistema)
- - o Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
 - o Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
 - o Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
 - o Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.
 - o Manejo del Aplicativo y utilización de sistema SDQS: Hace relación a la utilización del aplicativo en cada una de las actividades que se deben realizar (radicación, clasificación, asignación, traslado por competencia, resumen u observaciones de la respuesta en el aplicativo y adjuntos en PDF).
- Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.
- Entes de control: Análisis realizado a las peticiones que ingresan a los sistemas de gestión de correspondencia, acerca de las peticiones que envían los entes de control, tales como: Veeduría, Contraloría, Policía, Defensoría, Procuraduría, Concejo de Bogotá, entre otros.
- Felicitación: Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.

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

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

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

1. Canales de atención de la Entidad

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

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 (I-2022-72551, 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 junio del 2023 se presentaron las siguientes novedades:

1. Se registro un nivel de servicio consolidado para el periodo de junio 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.

Tabla 1 – Atención en los canales

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	17.073	16.482	97%
Virtual	30.891	30.890	100%
Telefónico	4.262	4.259	100%
Total, general	52.226	51.631	99%

Fuente: Datos Canales OSC.

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

2. El indicador de satisfacción indicador de satisfacción proyectado para junio fue de 87.07%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 85.99% generando incumplimiento a lo proyectado, por tanto, se desarrollarán las acciones tendientes a la mejora del indicador.
3. El indicador de satisfacción de correo electrónico mejoró considerablemente, aumentando en 6.69% respecto al periodo anterior.
4. Durante el mes de junio 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. Durante de junio en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron Prestaciones sociales de docentes con un 23.41% presenta una disminución del 13.55% respecto al mes anterior. Por otro lado, Asignación de cupo con 15.74% (inferior al mes anterior), Subsidio de transporte 14.19%; Traslado de estudiantes antiguos representa el 8.13% disminuyendo en 14.62%; Consulta a solicitudes radicadas 6,73% disminuyendo 9.71%; Información pago de nómina 4,59% aumentando en 35.69% respecto a mayo debido al ajuste y la liquidación de la nómina y de la prima del retroactivo de cerca de los más de 35.000 docentes de la SED.
6. Se realizó acompañamiento en los Comités Locales de Educación:
 - 8 de junio: Comité local de Cobertura Mártires
 - 22 de junio: Comité local de Cobertura San Cristóbal
7. Se realizó la socialización del Informe del Defensor Ciudadano 2022 y avance 2023 en las subsecretarías:
 - Subsecretaria de Calidad y Pertinencia: 06/junio/2023
 - Subsecretaria de Gestión Institucional: 20/junio/2023
8. Se continuó con el acompañamiento y gestión de atención en la Direcciones Locales, igualmente con los apoyos de algunas diles en radicación, Daviplata y formalización de beneficios. Esta gestión es realizada por el equipo de BPM. Se disminuyo el apoyo a 13 agentes del contrato OSC-BPM capacitados para la atención integral en las DILEs-

9. Durante estas jornadas realizadas en el mes de junio se realizó una atención de 4.657 ciudadanos, se evidencia una disminución del 46% en la atención, debido a la finalización masiva de asignación de cupos y beneficios escolares

Tabla 2 – Atención en Diles

Oficina	1	2	5	6	7	8	9	13	14	15	16	20	21	22	23	26	27	28	29	30	Total
07 - DLE Bosa	53	96	75	98	61	89	72	77	90	93	69	65	37	39	40	47	37	61	29	18	1246
19 - DLE Ciudad Bolívar	56	49	36	52	43	42	35	48	43	36	39	52	38	45	30	30	22	28	22	23	769
08 - DLE Kennedy	45	43	37	48	48	47	45	53	52	36	57	42	11	39	27	24	23	30	16	15	738
11 - DLE Suba	28	32	26		53	35	33	35	16	34	22	18	13	18	18	17	14	11	17	23	463
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	17	35	14	34	6	5	32	27	15		21	19	6	9	24	3	10	6	6	15	304
10 - DLE Engativa	23	16	12	16	10	22	10	17	12	22	12	13	10	14	12	10	5	9	10	11	266
05 - DLE Usme	14	1	19		19	18	2		20	15		2	12	17	3	14	2	16	10	1	185
04 - DLE San Cristobal	14	11	10	12	11	15	10	6	9	9	5	6	7	13	4	5	4	9	6	5	171
09 - DLE Fontibon	8	15	9	17	7	4	11	10	9	10	9	5	2	5	7	6	5	16	3	4	162
06 - DLE Tunjuelito	9		12	2	12	13		2	10	13			8	11		9		8	5		114
14 - DLE Mártires	18		2	5	1	3		15	6	1		6	1		1	2	6	1		1	69
15 - DLE Antonio Nariño	3	7	14	2			1	14		2	5	3		4		1	1		1	8	66
12 - DLE Barrios Unidos	3	1	3		6	4				2	1			5	1	4		1			31
16 - DLE Puente Aranda					3				5				12					11			31
02 - 13 DLE Teusaqu-Chap				8				6				8					8				30
03 - 17 DLE Santa Fe - Candelaria					2				3				1	2				3	1		12
Total	291	306	269	294	282	297	251	310	290	273	240	239	158	221	167	172	137	210	126	124	4657

10. Se participó en la Feria de Servicio realizada por la Alcaldía Mayor el día 15 de junio en la Localidad de Kennedy.

Tabla 3 – Atención en Ferias

FECHA	ACTIVIDAD	Usuarios Atendidos x la OSC
15/06/2023	Feria de Servicios	15

11. Durante el periodo de junio 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.
12. La implementación del nuevo IVR para el canal de atención telefónico se llevó a cabo a partir del día 16 de junio, facilitando a la ciudadanía para acceder a la atención.
13. Se realizaron actividades de socialización del Sistema de Gestión de la Calidad en las Direcciones Locales de Educación con el objetivo de fortalecer conocimientos sobre los temas relacionados con fuentes de consulta, política y objetivos de calidad.

Fecha	Localidad	Cantidad
05 de junio	Localidad Ciudad Bolívar	5
05 de junio	Localidad Bosa	6
05 de junio	Localidad Tunjuelito	7
05 de junio	Localidad Usme	4
05 de junio	Localidad Fontibón	3
05 de junio	Localidad Mártires	3
05 de junio	Localidad Rafael Uribe Uribe	3
05 de junio	Localidad Antonio Nariño	4
06 de junio	Localidad Puente Aranda	6
06 de junio	Localidad Barrios Unidos	4
06 de junio	Localidad Engativá	4
06 de junio	Localidad Usaquén	3
06 de junio	Localidad Chapinero-Teusaquillo	4
06 de junio	Localidad Kennedy	5
06 de junio	Localidad San Cristóbal	5
06 de junio	Localidad Santa Fe-Candelaria	5
09 de junio	Localidad Suba	4

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 junio se contó con un total de 54.970 atenciones.

Tabla 4 – Participación Canales acumulado al mes de junio.

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	204.702	422.567	41.641	668.910
2018	163.327	418.398	67.050	648.775
2019	112.299	412.804	122.741	647.844
2020	205.807	247.542	605.137	1.058.486
2021	317.488	42.382	1.282.340	1.642.210
2022	199.167	218.405	402.442	820.014
2023	79.105	165.143	309.543	553.791

Fuente: Datos Canales OSC.

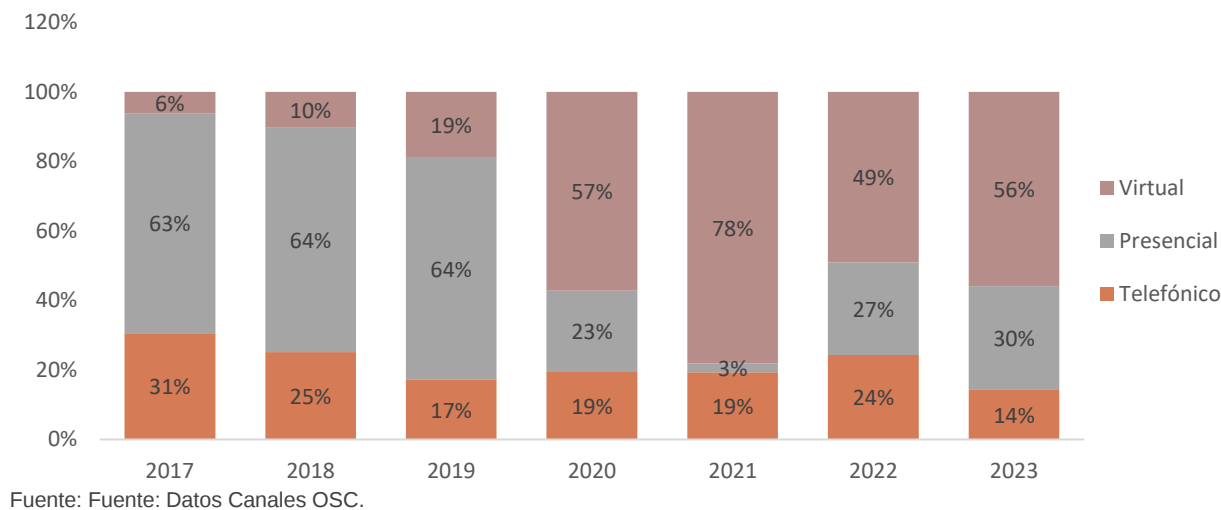


Gráfico 1. Comportamiento histórico con acumulado a junio de los canales de atención

En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a junio 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 38%, disminuyendo la participación del canal presencial en 41% y el telefónico aumento en 2% 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 21%, 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 20% respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2023, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 14% y 30%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 56%.

3.1 Comportamiento Canales de Atención

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

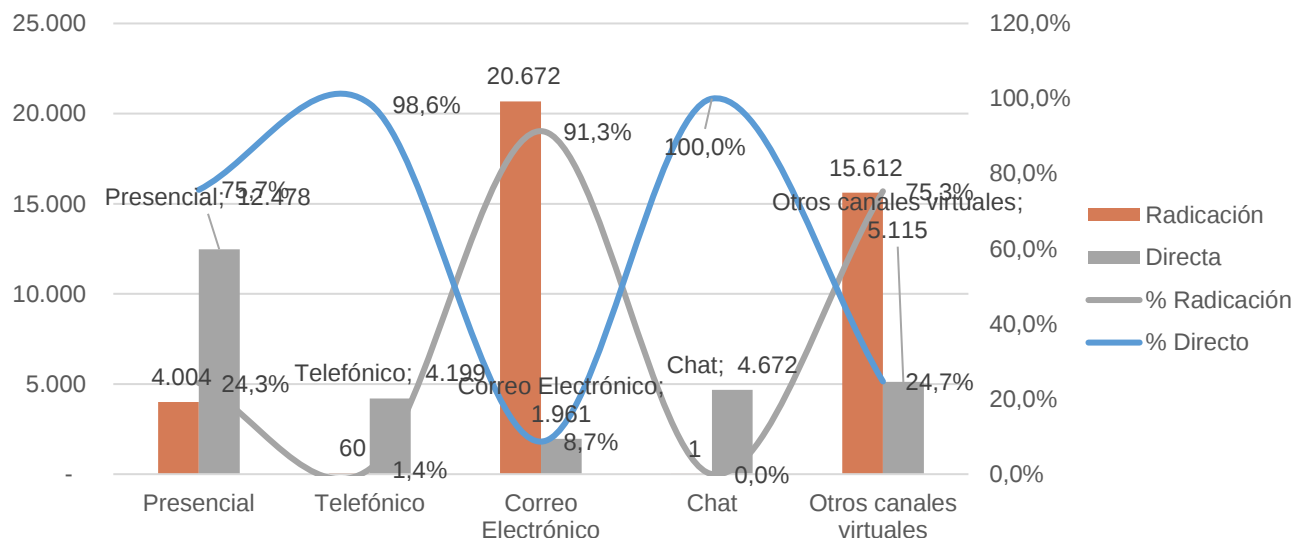


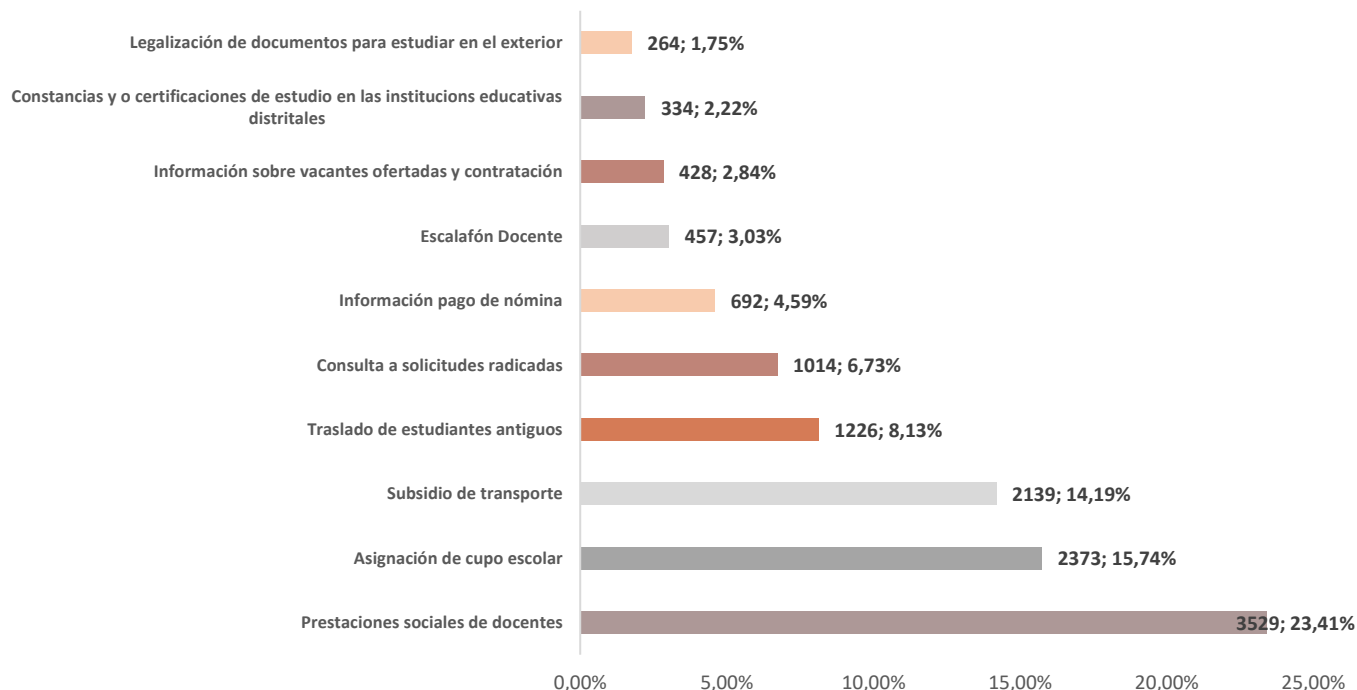
Gráfico 2. Comportamiento de PQRS respecto a canales de atención.

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

Es importante mencionar que de manera general el 46,0% 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 junio en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron Prestaciones sociales de docentes con un 23.41% presenta una disminución del 13.55% 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.



Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

Gráfico 3. Tipificación canales de atención

Por otro lado, Asignación de cupo con 15.74% (inferior al mes anterior), Subsidio de transporte 14.19%; Traslado de estudiantes antiguos representa el 8.13% disminuyendo en 14.62%; Consulta a solicitudes radicadas 6,73% disminuyendo 9.71%; Información pago de nómina 4,59% aumentando en 35.69% respecto a mayo debido al ajuste y la liquidación de la nómina y de la prima del retroactivo de cerca de los más de 35.000 docentes de la SED ; Escalafón Docente 3,03% disminuyendo en un 3.59%: Información sobre vacantes ofertadas y contratación 2,84%; Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales 2,22% y Legalización de documentos para estudiar en el exterior 1,75%.

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 5 – Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento

Grupos	Tipo de tramite	SIGA	Bogotá te escucha	Total General
Solicitudes y tramites Representan el 94.94%	Derecho de Petición Interés Particular	22.705	236	22.941
	Derecho de Petición Interés General	158	59	217
	Derecho de Petición de Consulta	2	52	54
	Derecho de Petición de Información	30	0	30
	Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias	13	6	19
	Contáctenos	3.505	0	3.505
	Fut (Formulario Único de Tramites)	541	0	541
	Informativo	75	0	75
	Respuestas en General (Allegan documentación, solución a peticiones de las IED e información de costos educativos)	32	0	32
	Invitaciones	33	0	33
Requerimientos Legales Representan el 2.42%	Tutelas	430	0	430
	Cumplimientos de Fallo	103	0	103
	Demandas	82	0	82
	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	50	0	50
	Conciliaciones	19	0	19
	Expedientes	8	0	8
	Recursos de Reposición	4	0	4
	Citaciones	2	0	2
	Recursos de Apelación	2	0	2

Grupos	Tipo de tramite	SIGA	Bogotá te escucha	Total General
PQRSDF Representan el 2.64%	Quejas	8	408	416
	Reclamos	0	209	209
	Felicitaciones	0	72	72
	Solicitudes de Acceso a la Información	0	49	49
	Denuncias por Actos de Corrupción	14	0	14
	Sugerencias	0	4	4
Total General		27.808	1.095	28.903

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.

Tabla 6 – Acumulado 2023

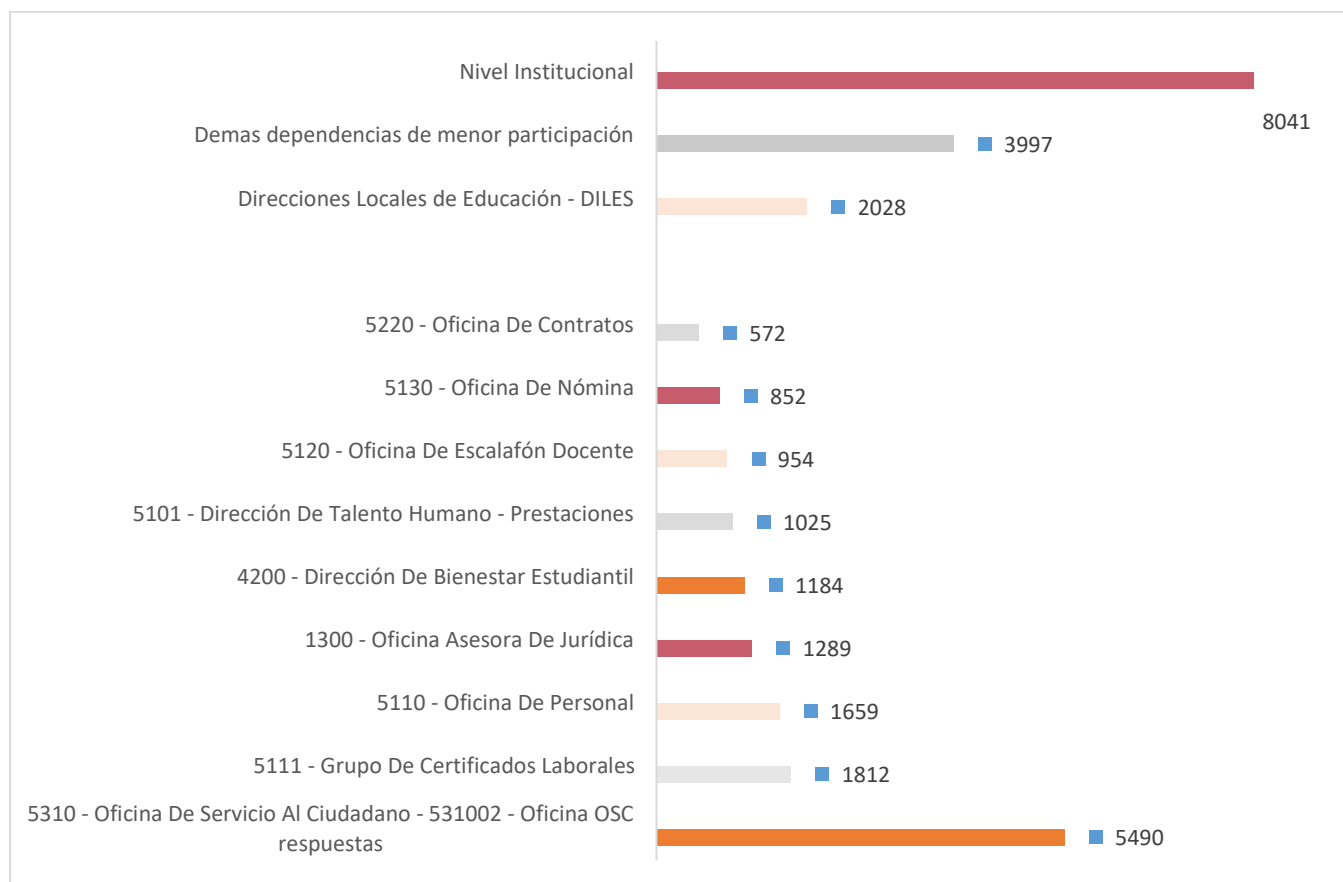
Mes	Solicitudes y Tramites	PQRSDF	Requerimientos Legales	Solicitud de Acceso a la Información	Total general
Enero	62.630	475	832	28	63.965
Febrero	51.725	595	1.264	38	53.622
Marzo	47.763	586	1.128	39	49.516
Abril	40.717	432	1.128	27	42.738

Mayo	31.612	648	722	28	33.010
Junio	27.447	715	692	49	28.903

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones en general disminuyeron un 12.44% respecto al mes anterior, siendo solicitudes y tramites el de mayor impacto.

Del total de los registros; el 65.16% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central, el 27.82% gestionados por el Nivel Institucional y el 7.02% por las Direcciones Locales de Educación; del total el 86.25% se realiza a través de canales virtuales y el 13.75% 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 27.82% está representado por el nivel institucional (IED) equivalentes a 8.041 requerimientos, seguido de un 51.34% que constituyen las diez dependencias más representativas con un total de 14.837 requerimientos, posteriormente un 7.02% de participación de las Direcciones Locales de Educación con 2.028 requerimientos y por las demás dependencias de menor participación que integran 3.886 requerimientos que aportan un 7.85% 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 tramites de más alto impacto: Oficina de Servicio al Ciudadano con el trámite de Legalización Documentos al Exterior representado en el 71.69%, seguido por las solicitudes gestionadas por la Oficina OSC respuestas con 12.59% de participación y en tercer lugar devoluciones Legalización que contribuye con el 5.08%.

Continúa el Grupo de Certificados Laborales que participa con tramite general en un 87.47%, seguido de certificado de funciones con 4.97% y la gestión de tiempo de servicio que aporta el 2.70%.

La Oficina de Personal participa en gestión general con un 70.04%, seguido de renunciaciones en un 10.25% y licencia no remunerada a docentes y directivos docentes aportando 6.15%.

Posteriormente, destacamos la Oficina Asesora de Jurídica con el trámite de Tutelas con un 33.05%, seguido de tramite general en un 27.70% y demandas aporta el 21.41%.

Finalmente la Dirección de Bienestar Estudiantil con el 66.98% en la gestión de Subsidio de Transporte Condicionado a la Asistencia Escolar, le sigue asuntos jurídicos y entes de control con un 10.56% y la gestión de control de la operación con 7.35%.

Por parte de las demás áreas y las IED, a parte de las 5 principales mencionadas anteriormente dieron su aporte con el restante 32.57% de las solicitudes y trámites gestionados por la entidad en el mes de junio.

4.1.2 Grupo PQRSDF

Los 715 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 82.38% fueron atendidos virtualmente por el canal Web, E-mail y Redes Sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 10.63%, continúa buzón que representa el 1.82% y finalmente el canal telefónico con el 5.17%.

Tabla 7 – Oficinas con mayor participación

Área	Cantidad	% de participación
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano + 7001 01 Traslados OSC	112	15,66%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	74	10,35%
1800 - Oficina para la convivencia escolar	71	9,93%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	32	4,48%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	28	3,92%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	25	3,50%
5130 - Oficina De Nómina	18	2,52%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	17	2,38%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	14	1,96%
5110 - Oficina De Personal	13	1,82%
Demás dependencias de menor participación	170	23,78%
Nivel Institucional	141	19,72%
Total	715	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 junio, el 13.71% de los requerimientos fueron por calidad de la educación, relacionados con quejas de docentes y reclamos de procesos administrativos y académicos, seguido por servicio a la ciudadanía que presenta un 13.43% la mayoría con felicitaciones, continua convivencia escolar que aporta un 12.45%, relacionadas con queja por matoneo - bullying y/o violencia escolar por parte de los docentes y/o directivos docentes, por último en la siguiente categoría esta beneficios estudiantiles con el 10.07% % con temáticas de solicitud información (fechas valores) del beneficio de subsidio de transporte escolar y prestación del servicio de alimentación insuficiente.

El restante 17.05% trata de asuntos disciplinarios, pensiones y cesantías y certificados.

4.1.3 Requerimientos Legales

Tabla 8 – Top 10 requerimiento de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% de participación
Tutela	430	62,14%
Cumplimiento de Fallo	103	14,88%
Demandas	82	11,85%
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	50	7,23%
Conciliación	19	2,75%
Recurso de Reposición	4	0,58%
Citación	2	0,29%
Recurso de Apelación	2	0,29%
Total general	692	100%

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

Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 62.14% corresponde a tutelas, el 14.88% corresponde a Cumplimiento de fallo, continúan Demandas en un 11.85% y Nulidad y Restablecimiento del Derecho 7.23%, el restante 3.90% hace referencia a conciliaciones, recursos de reposición y apelación y citaciones.

Tabla 9 – Temáticas de Tutelas

Temáticas Tutelas	Cantidad	% de Participación
Notificación de Fallo	133	30,93%
Impugnación	23	5,35%
Admisorio de Tutela	73	16,98%
Vinculación Tutelas	20	4,65%
Traslado Tutela	30	6,98%
Otros (son notificaciones de las temáticas anteriormente relacionadas)	151	35.12%
Total	430	100%

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

Del total el 80.93% son atendidas por la Oficina Asesora de Jurídica, seguido del 18.60% gestionadas por la Oficina de Nomina.

Respecto a peticiones radicadas por Nulidad y Restablecimiento de Derecho aclarando que este medio de control se encuentra dirigido a refutar la legalidad de un acto administrativo particular porque el contenido del fallo afecta a un particular o a la administración. Y que al recurrir a un juez se busque resolución por medio de sentencia con el fin de declararlo nulo y/o reestablecer un derecho vulnerado, a continuación, presentamos las solicitudes registradas:

Respecto a Cumplimiento de fallo el 71% refiere a tutelas de la Oficina Jurídica y un 26% de la Dirección de Talento Humano – Prestaciones.

Temáticas	Cantidad
Demandas (15 días)	30
General (15 días)	26
Pruebas (10 días)	18
Prioritario (3 días)	4
Pruebas (5 días)	4
Total general	82

Tabla 10 – Temáticas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho

Temáticas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Cantidad	% de Participación
Demandas (15 días)	20	40%
Pruebas (10 días)	12	24%
General (15 días)	11	22%
Prioritario (3 días)	6	12%
Conciliaciones prejudiciales (30 días)	1	2%
Total general	50	100%

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio

4.1.4 Presuntas denuncias sobre actos de corrupción

Durante el presente mes se recibieron 49 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 11 – Denuncias por actos de corrupción

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

Área	Cantidad
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	2
1400 - Oficina De Control Disciplinario	2
600103 Colegio Cristóbal Colon (IED)	1
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1
4100 - Dirección De Cobertura	1
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	1
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las comunicaciones	1
5130 - Oficina De Nómina	1
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	1
1100 - Oficina Asesora De Planeación	1
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	1
Total general	14

Cabe anotar que varios de los asuntos de las peticiones son de solicitud cupo escolar, movilidad escolar, escalafón docente, prestaciones laborales.

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 644 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 12 – Participación según el nivel

Organismo Autónomo e Independiente	
Organismo de Control Distrital*	285

Organismo de Control Nacional*	63
Ramas del Poder Publico	
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	268
Rama Judicial*	28
Total general	644

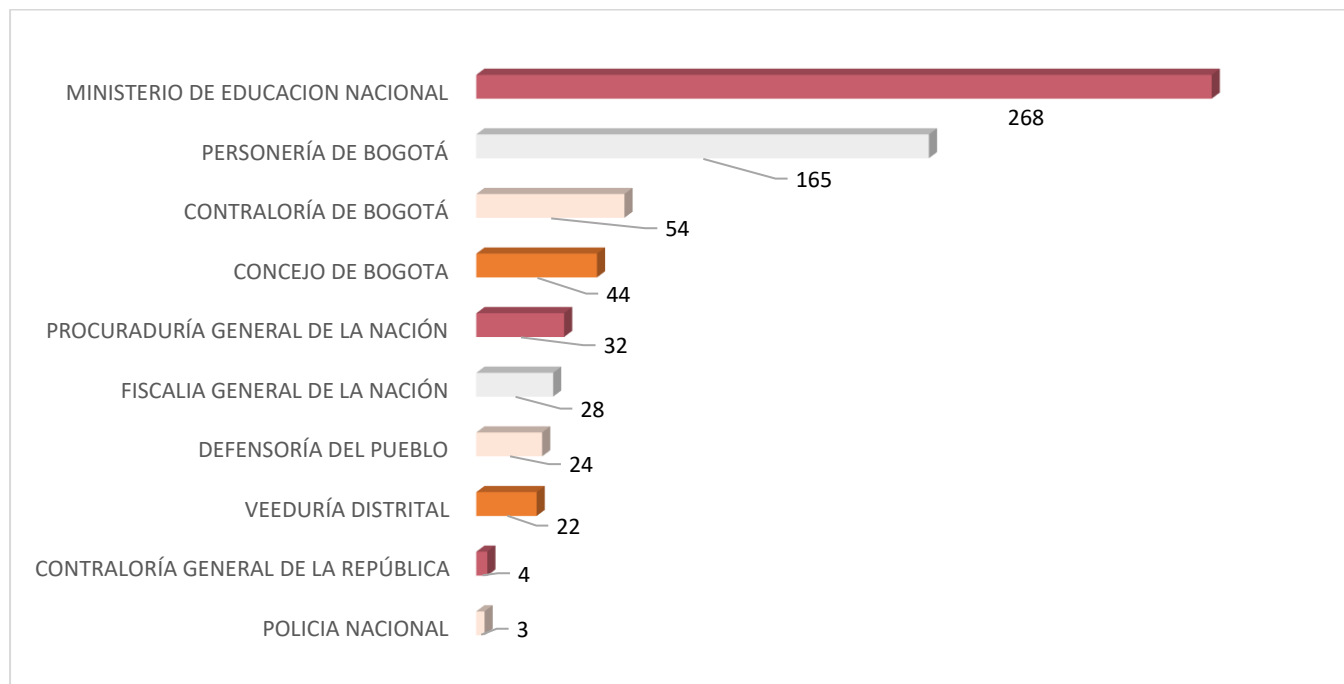
Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

* 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



De las solicitudes recibidas por los diferentes entes de control el 41.61% de ellas vienen del Ministerio de Educación Nacional, el 25.62% de la Personería de Bogotá y el 8.39% de la Contraloría, el restante 24.38% está entre otras de menor participación.

4.1.6 Sugerencias y/o felicitaciones

Las sugerencias de la ciudadanía en junio fueron 4 y ellas hicieron referencia a revisar la idoneidad del personal docente y los 2 restantes no corresponden con el tipo de petición.

Del mismo modo las felicitaciones presentadas en total fueron 72, de las cuales 49 corresponden al canal presencial y 23 al canal virtual, destacándose la labor de los funcionarios Sara Sanchez, Derly Daza, Leonardo Salazar, Lina Garavito, Jesús Gil y Tatiana Ramirez.

4.1.7 Acceso a la información

Respecto al acceso a la información durante el presente mes ingresaron 49 solicitudes de las cuales se destacan 11 que fueron dirigidas a la Oficina de Personal, 4 radicadas para la Oficina de Cobertura, 3 para la Oficina Asesora de Planeación, cada una de a 2 la Oficina de Escalafón Docente, Dirección de Construcciones, Dirección de Bienestar Estudiantil, dirección Local de Suba, Dirección de Inspección y Vigilancia y OTIC, el restante 30% 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 siguiente tablas podemos ver los resultados alcanzados durante el mes de junio.

Tabla 13 – 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	96	1	95	99%
1100 - Oficina Asesora De Planeación	32	4	28	88%
1200 - Oficina De Control Interno	63	2	61	97%

Dependencia	*Total de requerimientos para dar respuestas en el mes	Total Respuestas dadas fuera de Términos	Total Respuestas oportunas	Nivel de Oportunidad de respuesta
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	1.215	393	822	68%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	437	19	418	96%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	93	4	89	96%
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	6		6	100%
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	130	4	126	97%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	330	7	323	98%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	6		6	100%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	52	1	51	98%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	13		13	100%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	86	5	81	94%
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	105	7	98	93%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	5		5	100%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	70	1	69	99%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	70		70	100%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	210	4	206	98%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	206	29	177	86%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	126		126	100%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	255	44	211	83%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	499	43	456	91%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	150		150	100%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	128		128	100%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	55	1	54	98%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	99		99	100%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	17		17	100%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	100	3	97	97%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	159	26	133	84%
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	2		2	100%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	13		13	100%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	6		6	100%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	227	17	210	93%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	231	3	228	99%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	11		11	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
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	91		91	100%
3200 - Dirección De Educación Media	50		50	100%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	21	1	20	95%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	65	8	57	88%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	59		59	100%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	17		17	100%
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	1		1	100%
4100 - Dirección De Cobertura	486	2	484	100%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	1.960	13	1947	99%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	632	53	579	92%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	189	4	185	98%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	56	1	55	98%
5100 - Dirección De Talento Humano	252	65	187	74%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	777	46	731	94%
5110 - Oficina De Personal	1.392	195	1197	86%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1.620	350	1270	78%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	950	154	796	84%
5130 - Oficina De Nómina	628	127	501	80%
5200 - Dirección De Contratación	12		12	100%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	12	1	11	92%
5220 - Oficina De Contratos	542		542	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	109	4	105	96%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	452	3	449	99%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	4.593	1	4592	100%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano - Defensor	1		1	100%
5400 - Dirección Financiera	2		2	100%
5410 - Oficina De Presupuesto	6		6	100%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	21	2	19	90%
Total	20.299	1648	18651	91,9%

Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 04-06-2023

Nivel de Oportunidad por Subsecretaria

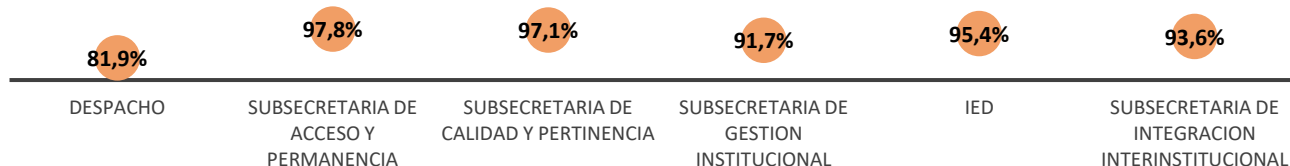


Gráfico 4. Nivel de Oportunidad por Subsecretaria

La variación de junio con respecto al mes anterior, disminuyó en un 1.1%; del total de las 62 dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 37 áreas se encontraron por debajo del 100%, de la cuales 11 están por debajo del 90%, y 26 entre el 90% y 99%. De las que si cumplen con el 100% se encuentran 25 dependencias.

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

- 1300 - Oficina Asesora De Jurídica 68%
- 5100 - Dirección de Talento Humano 74%
- 5111 – Grupo de Certificados Laborales 78%
- 5130 - Oficina de Nómina 80%
- 2210 - Dirección Local de Engativá 83%

6. 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 3.046 requerimientos evaluados, el 11% no cumple con alguno de los criterios de calidad, los cuales se describen a continuación:

- **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- **CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.
- **CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al petionario o petionaria 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 14 – 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
3.046	2901	145	2919	127	2881	165	2808	238	2872	174	2697	349
	95%	5%	96%	4%	95%	5%	92%	8%	94%	6%	89%	11%

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

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 3.046 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 15 – Dependencias con mayor incumplimiento

DEPENDENCIA EVALUADA	UNIVERSO	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	TOTAL CUMPLEN	% CUMPLE	% NO CUMPLE
6010 - 02 Colegio Antonio Villavicencio (IED)	8	7	7	0	0%	100%
6019 - 29 Colegio Rafael Uribe Uribe (IED)	1	1	1	0	0%	100%
6018 - 20 Colegio Palermo Sur (IED)	2	1	1	0	0%	100%
6019 - 02 Colegio Antonio García (IED)	2	1	1	0	0%	100%
6004 - 31 Colegio San José Sur Oriental (IED)	3	1	1	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 Antonio Villavicencio (IED), Rafael Uribe Uribe (IED), Palermo Sur (IED), Antonio García (IED), San José Sur Oriental (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 (Amabilidad, Claridad, Transparencia y efectividad).

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

1. Los ciudadanos que reciben las respuestas a su solicitud desde el correo electrónico sednotificaciones@educacionbogota.edu.co encuentran un enlace para diligenciar la encuesta y se diligencia a través del siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/r5Qx7prTpc>.
2. 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 junio se obtuvo un total de 353 encuestas diligenciadas por la ciudadanía de 29 dependencias de la entidad, de las cuales, 6 cumplen con los criterios de calidad: Oficina De Contratos, Dirección De Talento Humano, Grupo De Certificados Laborales,

Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos, Dirección De Educación Preescolar Y Básica y Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe.

Por otro lado, dependencias como Oficina De Nomina, Oficina De Escalafón Docente y Dirección De Bienestar Estudiantil son las áreas que más respuestas tiene evaluadas por la ciudadanía (217) 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 mejorar el indicador y dar una respuesta con criterios de calidad al ciudadano.

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

Tabla 16 – Percepción Calidad en la respuesta

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Dirección De Talento Humano	1		1	100%
Grupo De Certificados Laborales	1		1	100%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	1		1	100%
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	2		2	100%
Oficina De Contratos	4		4	100%
Dirección De Educación Preescolar Y Básica	3		3	100%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	3	1	4	75%
Oficina De Personal	11	4	15	73%
Dirección Local De Educación Engativá	2	1	3	67%
Dirección Local De Educación Kennedy	2	1	3	67%
Oficina De Nomina	19	13	32	59%
Oficina De Escalafón Docente	15	14	29	52%
Dirección Local De Educación Bosa	3	3	6	50%
Archivo Sed	5	5	10	50%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	12	14	26	46%
Dirección De Cobertura	6	8	14	43%
Dirección Local De Educación Suba	2	3	5	40%
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	1	2	3	33%
Dirección Local De Educación Chapinero	1	2	3	33%
Dirección De Bienestar Estudiantil	51	105	156	33%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	4	9	13	31%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	1	3	4	25%

Oficina Para La Convivencia Escolar	2	6	8	25%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones		1	1	0%
Dirección De Dotaciones Escolares		2	2	0%
Dirección Local De Educación Puente Aranda		1	1	0%
Colegio Prospero Pinzón (IED)		1	1	0%
Dirección Local De Educación Teusaquillo		1	1	0%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo		1	1	0%
Total	152	201	353	43%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

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

Tabla 17 – 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%
Total	427	595	42%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes es del 43% presentando una disminución del 1% 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.

8. 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 junio de 2023, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a **959** las cuales se discriminan en:

- 677 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 223 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 27 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)
- 32 actividades programadas en cronograma de seguimiento.

8.1 Correo Electrónico

Tabla 18 – Histórico de Gestión.

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

Fuente: correo OSC plan padrino

Tabla 19 – Avance de cierre de gestión.

TEMA	Junio	% cierre
Completado	639	94.39%
En progreso	38	5.61%
Total, general	677	100.0%
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 junio está en el 94.4%

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde se tienen identificadas **17** necesidades reiterativas.

Tabla 20 – Tipología Plan Padrino.

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	308	45,49%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	178	26,29%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	49	7,24%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	45	6,65%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	18	2,66%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	17	2,51%
Creación de Usuarios	17	2,51%
Solicitud de Radicación Contactenos	12	1,77%
Aclaración Informe de Vencidos	9	1,33%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	8	1,18%
Modificación usuarios	4	0,59%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	4	0,59%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	3	0,44%
Fallas Tecnológicas y de Conectividad con los Aplicativos	2	0,30%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	1	0,15%
Aclaración Informe de Efectividad	1	0,15%
Consulta estado de solicitudes enviadas a Plan Padrino	1	0,15%
Total, general	677	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, TH con el grupo de certificaciones laborales la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Dirección de Talento Humano

Igualmente, este correo gestiona las solicitudes realizadas de notificaciones, en el presente mes se gestionaron un total de **223** 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.

8.2 Correo Notificaciones

Tabla 21 – Notificaciones - Plan Padrino

Tipología	Cantidad
Citación notificación presencial	51
Notificación por Aviso	37
Notificación electrónica	63
Publicación Pag Web	29
Publicación cartelera	12
Publicación cartelera y pagina web	31
Total, general	223

Fuente: SIGA

8.3 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:

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

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 junio se realizaron 44 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 32 actividades relacionadas con el seguimiento de PQRS y una ejecución del 94% del cronograma, el 6% faltante se debe a inconvenientes de las áreas para llevar a cabo los acompañamientos.

9. Gestión Vencidos

Se presenta comparación entre el reporte generado el 23 de mayo y el reporte del 4 de Julio. En el reporte de mayo se encontraron 2.018 documentos vencidos y en el reporte de julio 4 se encontraron 2.348.

Con corte a 4 de julio 1.125 están asignados en nivel central, 183 en nivel local y 1.040 en nivel Institucional. Con relación al corte de mayo, los documentos vencidos aumentaron en 330.

Para este corte se logró cerrar el 100% de los documentos vencidos de la vigencia 2021, mientras que de la vigencia 2022 solo persisten 162 documentos vencidos.

Tabla 22 – Variación de Vencimientos

Nivel	Mayo 23	Julio 4	Variación
Central	831	1125	SUBIÓ
Local	186	183	BAJÓ
Institucional	1001	1040	SUBIÓ
Total	2018	2348	SUBIÓ

REQUERIMIENTOS VENCIDOS – NIVEL CENTRAL - En el presente corte, se evidencia el cierre total de los documentos vencidos de Cobertura y la disminución en áreas críticas, Personal que fue el área con más cierres (80 documentos).

La Dirección de Talento Humano continúa en aumento, así como Jurídica.

Tabla 23. Vencimientos Nivel Central

Dependencia	Mayo 23	Julio 04	Variación	Diferencia
1100 - Oficina Asesora De Planeación	9	2	BAJÓ	7
1200 - Oficina De Control Interno	2	0	BAJÓ	2

Dependencia	Mayo 23	Julio 04	Variación	Diferencia
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	132	360	SUBIÓ	228
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	9	11	SUBIÓ	2
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	0	2	SUBIÓ	2
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	1	2	SUBIÓ	1
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	1	1	IGUAL	0
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	2	1	BAJÓ	1
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	1	0	BAJÓ	1
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	3	4	SUBIÓ	1
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior	3	3	IGUAL	0
3200 - Dirección De Educación Media	0	1	SUBIÓ	1
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	7	1	BAJÓ	6
4100 - Dirección De Cobertura	18	0	BAJÓ	18
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	4	1	BAJÓ	3
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	34	16	BAJÓ	18
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	1	2	SUBIÓ	1
5100 - Dirección De Talento Humano	23	53	SUBIÓ	30
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	10	13	SUBIÓ	3
5110 - Oficina De Personal	413	333	BAJÓ	80
5111 - Grupo De Certificados Laborales	42	133	SUBIÓ	91
5120 - Oficina De Escalafón Docente	17	29	SUBIÓ	12
5130 - Oficina De Nomina	89	147	SUBIÓ	58
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	0	1	SUBIÓ	1
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	3	7	SUBIÓ	4

Dependencia	Mayo 23	Julio 04	Variación	Diferencia
5301 - Archivo Sed	1	0	BAJÓ	1
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	6	2	BAJÓ	4
Total	831	1125	SUBIÓ	294

Fuente: SIGA

REQUERIMIENTOS VENCIDOS – LOCAL En el presente corte, el 50% de las DLEs bajan la cantidad de documentos vencidos.

La localidad que más documentos cerró fue Kennedy, incluidos los requerimientos de Bogotá te Escucha; la localidad que más subió fue Suba

Tabla 24 –Vencimientos Nivel Local

Dependencia	Mayo 23	Junio 04	Variación	Diferencia
2211 - Dirección Local De Educación Suba	89	116	SUBIÓ	27
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	38	38	BAJÓ	0
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	42	15	BAJÓ	27
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	1	9	SUBIÓ	8
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	1	2	SUBIÓ	1
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	14	2	BAJÓ	12
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	0	1	SUBIÓ	1
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	1	0	BAJÓ	1
Total	186	183	BAJÓ	3

Fuente: SIGA

REQUERIMIENTOS VENCIDOS – NIVEL INSTITUCIONAL- n el periodo evaluado las instituciones educativas tuvieron un aumento en los documentos vencidos.

En el último corte con relación al mes de mayo, 24 instituciones cerraron la totalidad de los documentos vencidos y 38 han disminuido la cantidad de estos, los más destacados son Colegio La Floresta Sur y Veintiún Ángeles con 110 y 10 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. A pesar de presentar el mismo número de documentos, 41 de ellos son nuevos con respecto al corte anterior

Tabla 25 –Vencimientos Nivel Institucional

Dependencia	Mayo 23	Julio 4	Variación	Diferencia
6001 - 04 Colegio Divino Maestro (IED)	323	323	Igual	0
6006 - 12 Colegio Venecia (IED)	198	203	Subió	-5
6009 - 08 Colegio Pablo Neruda (IED)	26	67	Subió	-41
6005 - 45 Colegio Usminia (IED)	14	33	Subió	-19
6008 - 35 Colegio Prospero Pinzon (IED)	26	30	Subió	-4
6003 - 02 Colegio Aulas Colombianas San Luis (IED)	13	28	Subió	-15
6011 - 09 Colegio Gonzalo Arango (IED)	11	27	Subió	-16
6016 - 05 Colegio El Jazmin (IED)	26	26	Igual	0
6003 - 01 Colegio Antonio Jose Uribe (IED)	16	18	Subió	-2
6019 - 16 Colegio Fanny Mikey (IED)	7	18	Subió	-11
6008 - 25 Colegio La Floresta Sur (IED)	127	17	Bajó	110
6019 - 04 Colegio Arborizadora Baja (IED)	1	12	Subió	-11
6009 - 08 Colegio Pablo Neruda (IED)	26	67	Subió	-41
6005 - 45 Colegio Usminia (IED)	14	33	Subió	-19
6011 - 09 Colegio Gonzalo Arango (IED)	11	27	Subió	-16
6003 - 02 Colegio Aulas Colombianas San Luis (IED)	13	28	Subió	-15
6019 - 16 Colegio Fanny Mikey (IED)	7	18	Subió	-11
6001 - 11 Colegio Usaquen (IED)	11	6	Bajó	5
6019 - 23 Colegio La Joya (IED)	7	2	Bajó	5
6010 - 03 Colegio Charry (IED)	6	0	Bajó	6
6006 - 08 Colegio Rafael Uribe Uribe (IED)	8	0	Bajó	8
6011 - 23 Colegio Veintiún Ángeles (IED)	10	0	Bajó	10
6008 - 25 Colegio La Floresta Sur (IED)	127	17	Bajó	110

9.1 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 26. 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	Abierta/ Vencida

Área Responsable	Numero De Radicado	# Hallazgo	Avance de Seguimiento	Estado Actual
			Control Interno, encontrando que De acuerdo las evidencias aportadas matriz de Excel se observa el seguimiento realizado, no se observa soporte de envió a los funcionarios y contratistas de la SED de dicho seguimiento. Por lo anterior continúa Abierta.	
5130 - Oficina De Nómina	I-2023-43038	1441	Registraron análisis causa Raíz, y acciones de mejora, se aprueba plan y se espera registro de actividades de seguimiento	Abierta
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 registro de 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 registro de 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.

10. Resumen de Indicadores

Tabla 27. Indicadores

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

Fuente: SIGA

Para el segundo trimestre, se cumplieron con las actividades de acompañamiento para cada indicador, Con respecto al nivel de oportunidad se obtuvo un indicador del II trimestre del 92%, en Calidad en las respuestas del 89%, seguimiento a las PQRS y cierre de vencidos con un promedio del 86% y de efectividad de correspondencia de salida física al final del trimestre del 82% y percepción de la calidad con un 41%.

11. Gestión de Correspondencia

11.1. Correspondencia de entrada Física:

Durante el mes de junio

Se gestionaron 2.972 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 396 documentos, los cuales no han sido solicitados por las diferentes dependencias de la entidad.

Tabla 27 - Correspondencia de entrada

Mes	Correspondencia de Entrada			Total
	Entrada	Interno	PQRSF	
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

Correspondencia de Entrada			
Mes	Entrada	Interno	PQRSF
Mayo	2.545	293	35
Junio	2.657	243	72
Total	18.875	1.496	318

Fuente: SIGA y reporte proveedor Alas de Colombia SAS

11.2 Correspondencia de Salida Física

En correspondencia de salida física se tramitaron 2.123 documentos, de los cuales 1.344 se gestionaron por parte del operador de correspondencia ALAS DE COLOMBIA S.A.S, presentando 37 envíos de nivel nacional. Los 779 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 junio se recibieron 11.684 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

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
Total	5.271	72.691	77.962

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 438 comunicaciones en el mes de junio, las cuales representan el 3.75% 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 29 - Correo Electrónico Certificado

Salidas por Correo Electrónico Certificado				
Mes	Enviado	Rechazado	Total	Porcentaje 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
Total	62.803	3.475	66.278	94.9%

Fuente: SIGA y Buzón de correo

11.3 Efectividad de Correspondencia de Salida Física

Para el mes de junio una vez revisados los datos en el proceso de gestión de correspondencia de salida física, se visualiza un 81% de efectividad en la entrega, presentando una disminución de (4) puntos porcentuales frente al mes inmediatamente anterior.

Tabla 30 - Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física

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

Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA e informe del proveedor Alas de Colombia

11.4 Correo electrónico certificado

Para el mes de junio se realizó el envío de 18.693 comunicaciones con plena validez probatoria que da cuenta de la fecha y hora en la que el correo electrónico fue enviado, recibido y abierto por el destinatario presentando un 2% de aumento frente al mes anterior. Precisado así el aumento de confianza de las dependencias al utilizar el canal de correo electrónico de salida de la oficina de Servicio al Ciudadano.

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

- Gestionar capacitación de Nivel de Oportunidad de la Dirección Local de Barrios Unidos

Se realizo la capacitación el 13 de junio ya se cuenta con las evidencias de Archivo de Gestión OSC

- Acompañamiento Colegio Venecia en SIGA

Se realiza visita al colegio Venecia IED, para hacer seguimiento a los documentos vencidos, se realizan varias actividades de gestión queda con 195 documentos vencidos de los cuales 153 son requerimientos que persisten desde el informe emitido el 23 de

mayo y 43 son nuevos vencimientos, lo que presenta un avance en la gestión de los vencidos del 78%

Se envían por correo electrónico a secretarías académicas, las solicitudes de constancias y certificados que a la fecha se encuentran sin reparto para que se adelante la generación de las solicitudes y sean remitidas al rector para su firma cuando se reanuden las actividades de los directivos-docentes para continuar con la respuesta y finalización de estos requerimientos antes del 17 de julio.

Cuando se reinicien las actividades del rector, el funcionario encargado del SIGA gestionará los documentos diferentes a constancias y certificados para determinar las acciones a seguir.

- Gestión de Vencidos del año 2022 – Oficina de Personal y 2021 – Colegio Divino Maestro

Se propone por parte de la OSC con el objetivo de cerrar los SIGAS vencidos, que junto en centro de contacto, comunicarse telefónicamente con los petitionarios, teniendo en cuenta el formato de información y guion de bases de datos.

Por lo que como insumo por parte del Colegio se requiere Base con numero de radicado, datos del solicitante y guion a seguir en comunicación con el ciudadano, uno para constancias y otro para certificados de notas.

- Realizar seguimiento al acuerdo establecido de Control Interno en cuanto al manejo la atención en Ventanillas

De acuerdo con prueba piloto qué la Oficina de Control Interno iba a realizar por 15 días para atender directamente en la dependencia, No se realizaron atenciones presenciales directas en la oficina, teniendo en cuenta los daños estructurales en la dependencia

- Realizar seguimiento al acuerdo establecido con la Oficina Asesora Jurídica en el manejo del correo electrónico notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co

No se presentaron novedades en el manejo del correo por parte de la oficina asesora jurídica y la reunión para concretar el acuerdo de servicio, por lo que se desarrollará el 11 de julio del presente año.

15. Acciones de mejora planteadas próximo informe

- Análisis al apartado de denuncias por presuntos actos de corrupción, ya que no están siendo asignadas a Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento, validando la trazabilidad en el sistema de correspondencia de gestión documental – SIGA.
- Reunión con los líderes de calidad del operador logístico de BPM con el fin de realizar seguimiento a los redireccionamientos respecto a los indicadores de calidad, que tomar acciones de mejora.
- Desarrollar 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 realizará acompañamiento a la Oficina de Jurídica para el cierre de los vencidos por parte del equipo de plan padrino.
- Acompañamiento Colegio Venecia en SIGA, para cierre de los requerimientos 2022 antes del 17 de julio.
- Concluir el cierre de vencidos del Colegio Divino Maestro de julio el cierre de los documentos de la funcionaria Viviana Santos.