



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN PQRS

MAYO 2023

Elaboró:

DIANA CAROLINA MALAVER

**Profesional Universitario Oficina de
Servicio al Ciudadano**

Aprobó:

MARCO ANTONICO BARRERA GOMEZ

Defensor de la Ciudadanía

Jefe Oficina de Servicio al ciudadano

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	5
Glosario	6
1. Canales de atención de la Entidad	8
1.1 Telefónico	8
1.2 Virtual:	8
1.3 Presencial.....	9
1.4 Chat Institucional	9
2. ¿Qué pudo impactar la gestión de PQRSDF en el período?	9
3. Análisis General de los Canales de Atención	12
3.1 Comportamiento Canales de Atención.....	14
3.2 Satisfacción Canales de Atención	15
3.3 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano.....	16
4. Análisis de las solicitudes radicadas	17
4.1 Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas.....	20
4.1.2 Grupo PQRSDF	21
4.1.2.1 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?.....	22
4.1.3 Requerimientos Legales	22
4.1.4 Presuntas denuncias sobre actos de corrupción	24
4.1.5 Entes de control	25
4.1.6 Sugerencias y/o felicitaciones.....	27
4.1.7 Acceso a la información.....	27
5. Nivel de oportunidad	27
6. Calidad en la respuesta	31
7. Percepción de la calidad	33
8. Soluciones Estratégicas	37
8.1 Correo Electrónico	37
8.2 Correo Notificaciones	39
8.3 Asignación PQRS en Bogotá Te Escucha	40
9. Gestión Vencidos	41
9.1 PD-Plan de Mejora – Isolucion.....	44
10. Resumen de Indicadores	45
11. Gestión de Correspondencia	46
11.1. Correspondencia de entrada Física:.....	46

11.2 Correspondencia de Salida Física	46
12. Acciones de mejora planteadas próximo informe	48

CONTENIDO DE TABLAS Y GRAFICOS

Tabla 1 – Atención en los canales	10
Tabla 2 – Participación Canales acumulado al mes de mayo.	13
Tabla 3 - Satisfacción detallado Mensual	15
Tabla 4 – Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento	17
Tabla 5 – Comparación mes anterior 2023	19
Tabla 6 – Oficinas con mayor participación	21
Tabla 7 – Top 10 requerimiento de mayor demanda	22
Tabla 8 – Temáticas de Tutelas	23
Tabla 9 – Temáticas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	24
Tabla 10 – Denuncias por actos de corrupción	24
Tabla 11 – Participación según el nivel en Entes de Control	26
Tabla 12 – Nivel de Oportunidad por área NVC	28
Tabla 13 – Resultados de la Evaluación del mes	32
Tabla 14 – Dependencias con mayor incumplimiento	33
Tabla 15 - Percepción Calidad en la respuesta	35
Tabla 16 – Trazabilidad	36
Tabla 17 - Histórico de Gestión.....	37
Tabla 18 – Avance de cierre de gestión.	38
Tabla 19 - Tipología Plan Padrino	38
Tabla 20 - Notificaciones - Plan Padrino	39
Tabla 21 - Volumetría Bogotá te escucha.....	40
Tabla 22 – Variación de Vencimientos.....	41
Tabla 23 - Vencimientos Nivel Central.....	41
Tabla 24 –Vencimientos Nivel Local.....	43
Tabla 25 –Vencimientos Nivel Institucional	44
Tabla 26. Indicadores.....	45
Tabla 27 - Correspondencia de entrada	46
Tabla 28 - Correspondencia de salida.....	47
Tabla 29 - Correo Electrónico Certificado.....	47
Tabla 30 - Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física.....	48

Gráfico 1. Comportamiento histórico con acumulado a mayo de los canales de atención	13
Gráfico 2. Comportamiento de PQRS respecto a canales de atención.....	14
Gráfico 3. Tipificación canales de atención	16
Gráfico 4 - Top 10 Oficinas con mayor participación en requerimiento y, demás oficinas e Instituciones Educativas.....	20
Gráfico 5- Participación de Entes de Control.....	26
Gráfico 6. Nivel de Oportunidad por Subsecretaria.....	30
Gráfico 7 - Ciclo de Gestión de la Calidad de las respuestas	31
Gráfico 8 - Ciclo de Gestión de la Calidad de las respuestas.....	34
Gráfico 9 - Acompañamientos y Actividades adicionales	40

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 mayo 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 \(educacionbogota.gov.co\)](https://educacionbogota.gov.co), en el horario de 07:00 am a 04:00 pm de lunes a viernes.
- La atención en los Supercades (Suba, Américas, Manitas y Bosa) se realizará acorde a los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
- Participación en los Centros Intégrate en los puntos de Engativá y CAD, para información general. En el horario de 08:00 am a 05:00 pm de lunes a viernes.
- Participación en la Personería de Bogotá ubicada en la calle 16 No 9-15 (CAC), los martes y jueves de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., con entrega de turnos hasta las 2:00 p.m.

1.4 Chat Institucional

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

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

Durante mayo del 2023 se presentaron las siguientes novedades:

1. Se registro un nivel de servicio consolidado para el periodo de mayo de 98% en todos los canales de atención, es decir, que de cada 100 ciudadanos que se comunicaron a los canales de atención de la Entidad, 98 ciudadanos fueron atendidos.

Para el canal presencial (DLES, y OSC) el indicador se encontró en el 94%, 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	19.398	18.246	94%
Virtual	36.796	36.796	100%
Telefónico	7.447	7.436	100%
Total, general	63.641	62.478	98%

Fuente: Datos Canales OSC.

Por lo anterior, se concluye que se mantiene el indicador propuesto del 93%, logrando un nivel de servicio del 98%.

- El indicador de satisfacción proyectado para mayo fue de 86.59%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 87.20% dando cumplimiento a lo proyectado, por tanto, se seguirán implementando las acciones tendientes a la mejora del indicador.
- Durante el mes de mayo 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.
- Se presentaron situaciones atípicas en las instalaciones del Nivel Central, los días 8,9,10,11 y 12 de mayo debido a la toma de las instalaciones de la Secretaría por parte de los docentes pertenecientes al sindicato ADE .Durante la contingencia la entidad expide la circular 005 del 08/05/2023 que indica el trabajo en casa para los funcionarios del nivel central los días 8 y 9 de mayo y la circular 006 del 09/05/2023 la cual indica trabajo en casa del 10 al 12 de mayo lo que genera una serie de medidas para garantizar la prestación del servicio.
- La Oficina de Servicio al Ciudadano estableció como estrategias la atención a partir del día 09 de mayo hasta el 11 de mayo en las Direcciones Locales (DLE) de Barrios Unidos, Fontibón, Engativá y Chapinero; el día 10 de mayo se habilitan 3 puntos adicionales de atención: Ciudad Bolívar, Suba y Bosa con el fin de garantizar la atención de todos los servicios, en este caso la DILE de Barrios Unidos atendió todos los casos de notificación y en las demás oficinas mencionadas se atienden turnos de información prestaciones y/o atención personalizada.

|

6. Durante de mayo en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron movilidad escolar con un 26.25% presenta un aumento del 12.39% respecto al mes anterior. Adicional se puede resaltar 25.30% solicitaba “Subsidio de transporte” y “actualización de datos” 0.91%; debido al pago del primer ciclo de movilidad escolar. Se continuó con el acompañamiento y gestión de atención en la Direcciones Locales, esta gestión es realizada por el equipo de BPM, el equipo Plan Padrino y la Dirección de Cobertura.
7. Durante las jornadas realizadas en el mes de mayo se realizó una atención de 6.3794 ciudadanos, siendo la DILE de Bosa la de mayor volumetría.
8. Se participó en las Ferias de Servicio realizadas por la Alcaldía Mayor los días 8 de mayo en la Localidad de Kennedy, el 25 y 26 de mayo en Usaquén

Fecha	Localidad	Cantidad
08 de mayo	Localidad Kennedy	9
25 y 26 de mayo	Localidad Usaquén	19

9. La volumetría en los canales de atención ha venido disminuyendo respecto a años anteriores, tomando como años de análisis, dos años prepandemia y postpandemia, por lo anterior, se han implementado acciones de gestión outbound en el canal telefónico, así como labores de seguimiento a correspondencia de salida.

Durante el periodo de mayo 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.

10. El Colegio Rodrigo Arenas Betancourth y Colegio Campestre Campo Verde, hicieron uso del servicio de Red contacto prestado por la oficina de servicio al ciudadano, al igual que la DLE Antonio Nariño.
11. Para mejorar los tiempos en la radicación de las tutelas, la OSC propuso a la Oficina Asesora de Jurídica que esta asuma la administración completa del correo de notificacionestutelas@educacionbogota.gov.co, lo cual aceptado por esta oficina y la prueba piloto inicio el 30 de mayo hasta el 14 junio. Dejando como novedad que los correos que no correspondan a tutelas serán reenviados al correo contactenos@educacionbogota.gov.co para radicación por la OSC.

12. Se generaron socializaciones con el equipo de trabajo del tema de ampliación de información según el instructivo interno de trabajo “Gestión Buzones Correo Electrónico”.
13. Se inicio proceso de cambio de IVR, con el operador del centro de contacto, modificando la estructura y tipificación usada en los canales de atención.
14. Se actualizó el instructivo interno de trabajo “Manejo contingencias y de continuidad de negocio en los canales de atención”.
15. Se genero modificación en el formulario de captura de datos de satisfacción en el canal virtual – correo, estableciendo dos encuestas enfocadas en “respuesta informativa” y “respuesta radicada”, para conocer la experiencia de servicio de cuanto a radicación directa al área e información de trámites y servicio de la OSC.
16. Se generaron socializaciones con el equipo de trabajo del tema de ampliación de información según el instructivo interno de trabajo “Gestión Buzones Correo Electrónico”.

3. Análisis General de los Canales de Atención

Los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito presentan un comportamiento variable durante los últimos cinco años, al contar con un hito, como lo fue la pandemia causada por el virus Sars-COV2. Desde ese momento, la ciudadanía en general ha optado por preferir los canales virtuales, y también la Entidad, ha propendido por virtualizar y optimizar los trámites existentes, como la solicitud de cupo. Para el año 2023 en mayo se contó con un total de 67.317 atenciones.

Tabla 2 – Participación Canales acumulado al mes de mayo.

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	183.615	380.963	34.067	598.645
2018	151.015	375.016	58.673	584.704
2019	98.163	364.432	108.138	570.733
2020	179.375	245.423	515.260	940.058
2021	281.688	36.572	1.149.400	1.467.660
2022	183.504	201.185	365.158	749.847
2023	73.145	148.070	277.606	498.821
<i>Fuente: Datos Canales OSC.</i>				

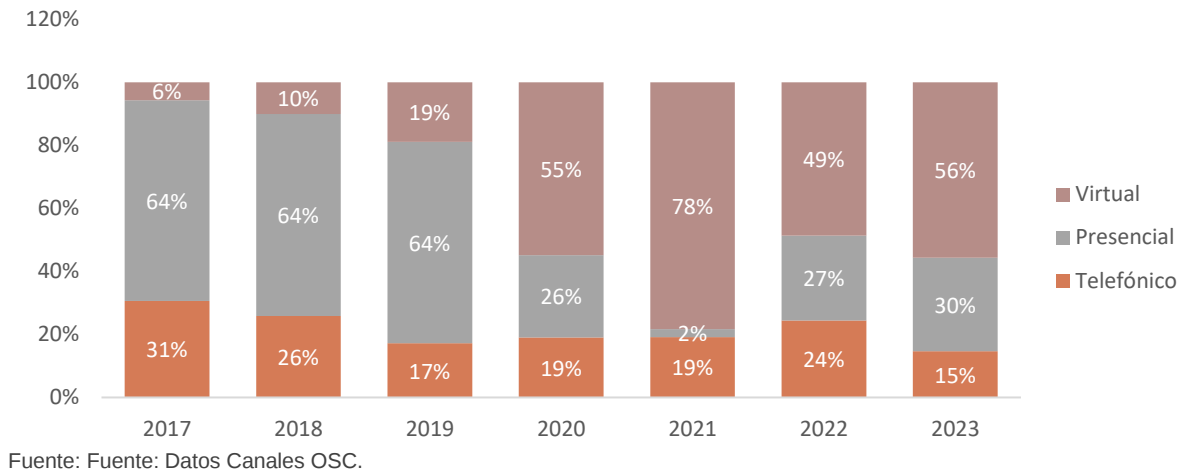


Gráfico 1. Comportamiento histórico con acumulado a mayo de los canales de atención

En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a mayo 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 36%, disminuyendo la participación del canal presencial en 38% y el telefónico 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 23%, 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 24% 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 56%.

3.1 Comportamiento Canales de Atención

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

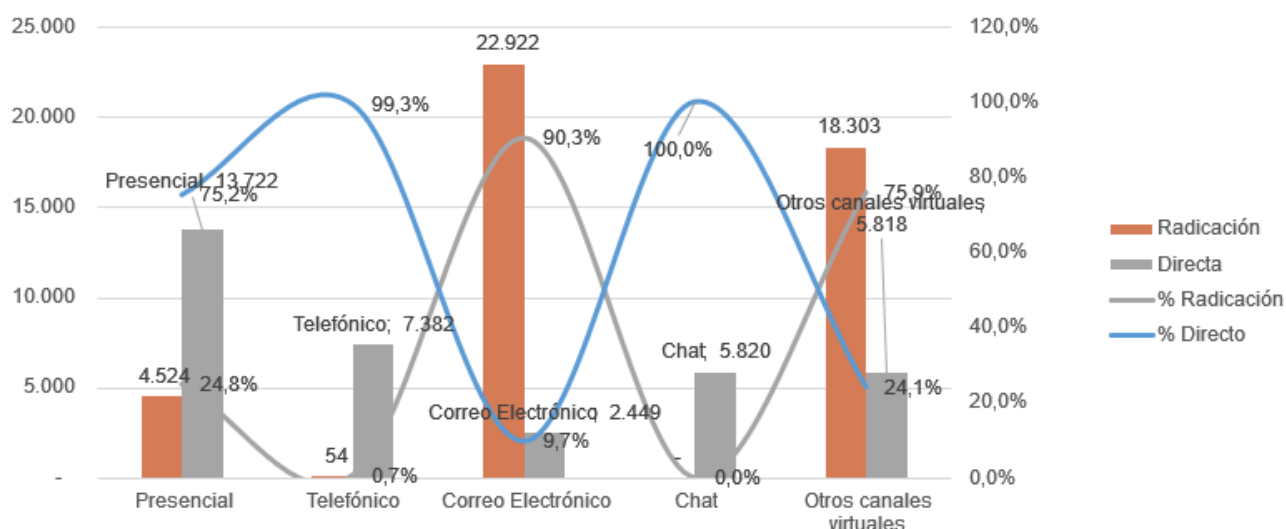


Gráfico 2. Comportamiento de PQRS respecto a canales de atención.

El nivel de servicio de la oficina de servicio al ciudadano tuvo un 98% 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 94%, encontrándose dentro del estándar del indicador.

Es importante mencionar que de manera general el 55.2% 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 mayo fue de 86.59%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 87.20% dando cumplimiento a lo 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%

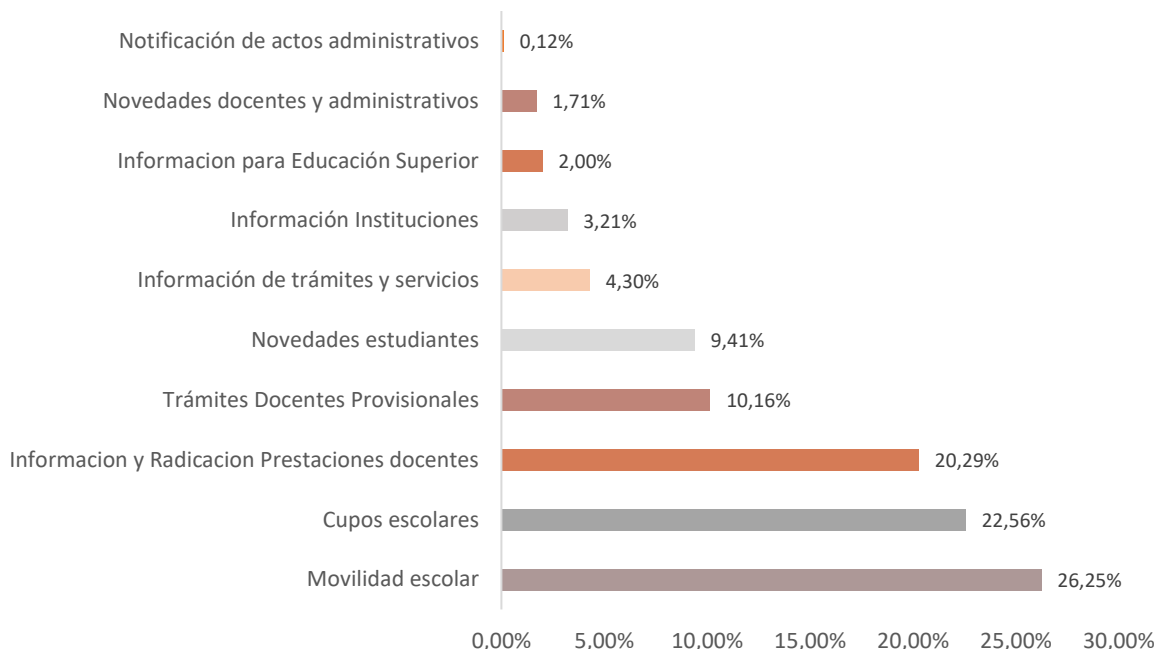
Fuente: Encuestas de satisfacción.

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 mayo se encontró en el 87.20%, se aplicaron un total de 4.288 encuestas, de las cuales 3.739 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 91.20% aumentando un 1.79%, Correo electrónico 62.18% registro un aumento del 0.23%, Canal presencial 89.62% registro una disminución del 2.96%, y el canal Chat 77.47% disminuyendo en 1.38% respecto al periodo anterior.

3.3 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Durante de mayo en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron movilidad escolar con un 26.25% presenta un aumento del 12.39% respecto al mes anterior. Adicional se puede resaltar 25.30% solicitaba “Subsidio de transporte” y “actualización de datos” 0.91%; debido al pago del primer ciclo de movilidad escolar.



Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

Gráfico 3. Tipificación canales de atención

Por otro lado, la temática de cupo escolar con un 22.56% presenta un aumento del 11.93% respecto al mes anterior. Adicional se puede resaltar 14.06% solicitaba “Asignación de cupo escolar” y “Traslado de estudiantes antiguos” 7.25%. En el trámite de información y radicación de prestaciones sociales se reportó 20.29% aumentando en un 13.87%, teniendo “cesantías” la mayor participación con un 15.22% y “pensión de docentes” 3.88%, es preciso señalar que el trámite de pensión y auxilios para docentes y directivos docentes debe ser realizado por Humano en Línea a partir del 20 de febrero y fundamentado en el Decreto 942 del 01 de junio de 2022 y las directrices establecidas por el Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria La Previsora S.A. Ahora bien, el trámite de docentes provisionales registro un 10.16% de participación con un incremento del 4.27%, resaltando las vacantes provisionales, información

pago de nómina, escalafón docente y consulta solicitudes radicadas. Por otro lado; novedades estudiantes registro un 9.41% teniendo impacto la Legalización de documentos para estudiar en el exterior y las Constancias y/o Certificaciones de Estudio.

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

Grupos	Tipo de tramite	SIGA	Bogotá te escucha	Total General
Solicitudes y tramites Representan el 95.76%	Derecho de Petición Interés Particular	25.510	309	25.819
	Derecho de Petición Interés General	745	87	832
	Derecho de Petición de Consulta	63	9	72
	Derecho de Petición de Información	0	22	22
	Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias	15	26	41
	Contáctenos	4.010	0	4.010
	Fut (Formulario Único de Tramites)	593	0	593
	Informativo	111	0	111
	Respuestas en General (General, Tutelas, Pruebas, Certificados estudiantes Demandas, Insumo conciliación)	68	0	68
	Invitaciones	42	0	42
	Facturas	2	0	2

Grupos	Tipo de tramite	SIGA	Bogotá te escucha	Total General
Requerimientos Legales Representan el 2.19%	Tutelas	564	0	564
	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	89	0	89
	Demandas	37	0	37
	Cumplimientos de Fallo	15	0	15
	Recursos de Reposición	10	0	10
	Citaciones	5	0	5
	Conciliaciones	2	0	2
PQRSDF Representan el 2.05%	Quejas	6	436	442
	Reclamos	1	178	179
	Solicitudes de Acceso a la Información	0	28	28
	Denuncias por Actos de Corrupción	10	4	14
	Felicitaciones	0	8	8
	Sugerencias	2	3	5
Total General		1.131	31.879	33.010

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

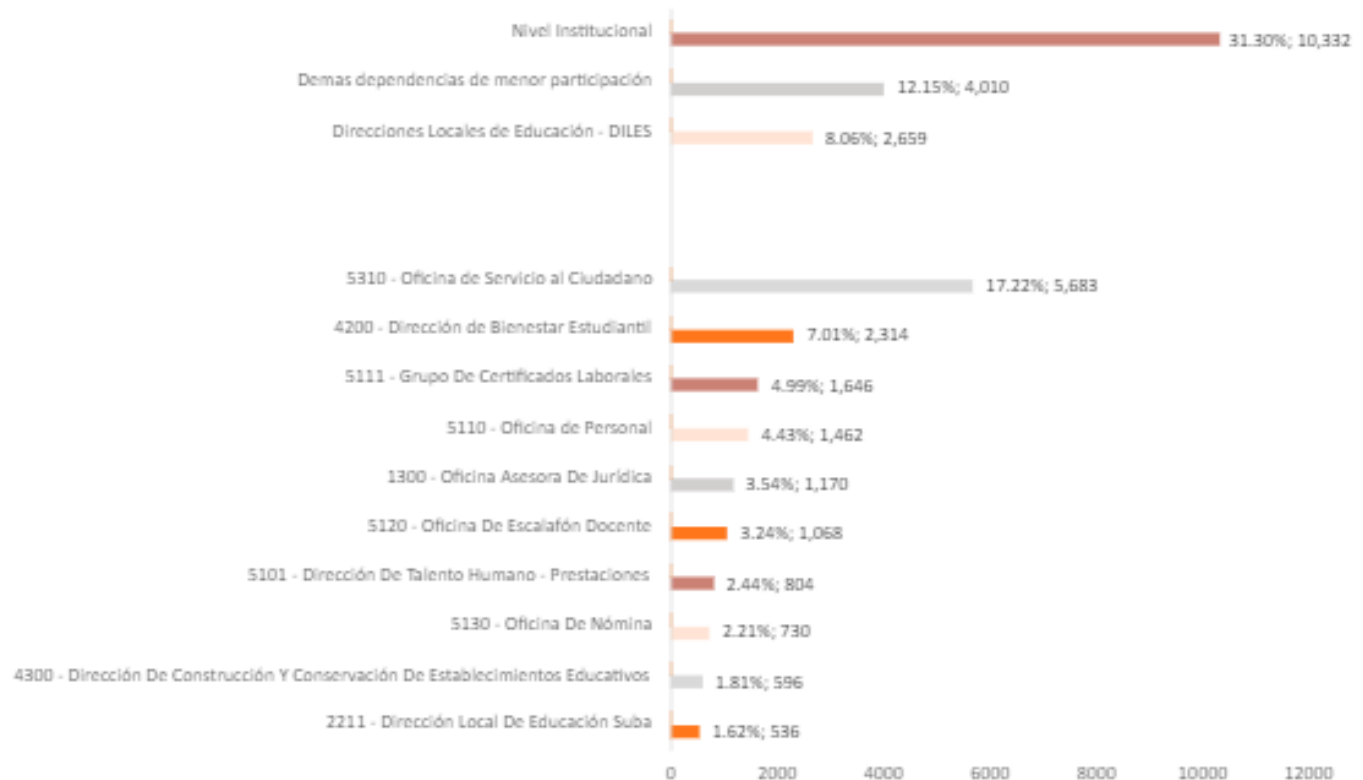
Como otra medida de mejoramiento para la unificación en la información y facilidad en la clasificación de los requerimientos ingresados en SIGA, se procedió agrupar las solicitudes, de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolo de acuerdo con los cuatro 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 5 – Comparación mes anterior 2023

Mes	Solicitudes y Trámites	PQRSDF	Requerimientos Legales	Solicitud de Acceso a la Información	Total general
Abril	40.717	432	1.128	27	42.738
Mayo	31.612	648	722	28	33.010

Las peticiones en general disminuyeron en un 22.76% respecto al mes anterior, siendo solicitudes y trámites el de mayor impacto.

Del total de los registros; el 60.86% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central, el 31.99% gestionados por el Nivel Institucional y el 7,43% por las Direcciones Locales de Educación; del total el 86.31% se realiza a través de canales virtuales indicador que disminuyó respecto al mes anterior 89.51% y el 13,69% de manera presencial aumento dado el 10.49% del mes de abril.



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 48.50% está representado por las diez dependencias con más relevancia con un total de 16.009 peticiones, seguido del nivel institucional (IED) en un 31.30% equivalentes a 10.332 requerimientos, posteriormente un 8.06% de participación de las Direcciones Locales de Educación con 2.659 requerimientos y por las demás dependencias de menor participación que integran 4.010 requerimientos que aportan un 12.15% de contribución.

Dentro del total de los trámites y solicitudes atendidas en las 10 dependencias del nivel central con mayor volumen de gestión se destacan las siguientes: Oficina de Servicio al Ciudadano con el trámite de Legalización Documentos al Exterior representado en el 71,11%, seguido por las Devoluciones Legalización que contribuye con el 8.96%.

Continúa la Dirección de Bienestar Estudiantil que participa con el trámite de Subsidio de Transporte Condicionado a la Asistencia Escolar en un 77.87%, seguido del Control de la Operación con 3.72%.

A continuación, el Grupo de Certificados Laborales con el 75.09% en el trámite general y certificado de funciones que presento el 10.63%.

La Oficina de Personal participa en gestión general con un 68.95%, seguido de licencia no remunerada a docentes y directivos docentes en un 7.87%.

Por último, destacamos la Oficina Asesora de Jurídica con el trámite de Tutelas con un 40,60%, seguido de tramite general en un 27,61%.

Por parte de las demás áreas y las IED, a parte de las 10 principales mencionadas anteriormente dieron su aporte con el restante 43,45% de las solicitudes y trámites gestionados por la entidad en el mes de mayo.

|

4.1.2 Grupo PQRSDF

Los 648 requerimientos, son radicados a través de las diferentes plataformas y asignadas a las dependencias para su gestión y tramite:

De total de los recibidos en esta categoría el 87.19% fueron atendidos virtualmente por el canal Web, E-mail, Redes Sociales y Buzón, teniendo una variación leve frente al 87.96% del mes anterior, seguido del nivel presencial que aportó el 9.88% este presenta disminución respecto al mes anterior donde reportó un 12.04%, continua el canal telefónico con el 2.93% el cual disminuyó frente al 4.44% generado en abril.

Tabla 6 – Oficinas con mayor participación

Área	Cantidad	% de participación
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	117	18.06%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	81	12.50%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	31	4.78%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	27	4.17%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	27	4.17%
700101 Oficina de Servicio al Ciudadano - Traslados OSC	25	3.86%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	22	3.40%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	18	2.78%
5110 - Oficina De Personal	18	2.78%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	17	2.62%
Nivel Institucional	94	14.51%
Demás Dependencias Menor participación	171	26.39%
Total General	648	100.00%

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 mayo, el 11.42% de los requerimientos fueron por Beneficios Estudiantiles en el proceso de formalización del beneficio de subsidio de transporte escolar y solicitud información (fechas valores) del beneficio de subsidio de transporte escolar, así mismo la categoría de Asuntos Disciplinarios con 9.57% peticiones que tratan de quejas hacia algún funcionario docente y/o directivo docente y funcionario administrativo y/o directivo administrativo, continua servicio a la ciudadanía con un 6,94% representado por falta de información o información general, seguido de calidad de la educación que presenta un 6.02% destacándose el acompañamiento escolar en colegios distritales, por último convivencia escolar en su mayoría por radicación de quejas por matoneo - bullying y/o violencia escolar por parte de los estudiantes.

El restante hace referencia a traslados de petición por competencia, recursos físicos, entorno escolar, certificados, defensor de la ciudadanía, veedurías ciudadanas entre otros.

4.1.3 Requerimientos Legales

Tabla 7 – Top 10 requerimiento de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% de participación
Tutela	564	78.12%
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	89	12.33%
Demandas	37	5.12%
Cumplimiento de Fallo	15	2.08%
Recurso de Reposición	10	1.39%
Citación	5	0.69%
Conciliación	2	0.28%
Total General	722	100%

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

Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 78.12% corresponde a tutelas, el cual aumento respecto al mes anterior con 76.24%, el 12.33% corresponde a Nulidad y Restablecimiento del Derecho que disminuyo dado que en abril registro 16.13%, las demandas registraron un 5.12% aumentando respecto al mes anterior con 1.68%, el restante 4.44%, participo con citaciones, recursos de reposición y cumplimiento de fallo.

Tabla 8 – Temáticas de Tutelas

Temáticas Tutelas	Cantidad	% de Participación
Notificación y Fallo	353	62,59%
Admisorio de Tutela	53	9,40%
Traslado Tutela	45	7,98%
Admite Tutela	42	7,45%
Desacato	38	6,74%
Impugnación	33	5,85%
Notificación y Fallo	353	62,59%
Total	564	100%

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

Del total el 81,74% son atendidas por la Oficina Asesora de Jurídica, seguido del 17.91% gestionadas por la Dirección de Talento Humano, el restante 0.18% fue respondida por IED Institución Educativa Distrital.

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:

Tabla 9 – Temáticas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho

Temáticas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Cantidad	% de Participación
24 - Demandas (15 días)	42	47.19%
01 - General (15 días)	31	34.83%
27 - Pruebas (10 días)	7	7.87%
02 - Prioritario (3 días)	5	5.62%
03 - Tutelas (3 días)	1	1.12%
28 - Subsanación conciliación (30 días)	1	1.12%
64 - Prioritario (5 días)	1	1.12%
11 - Copia autentica (8 días)	1 1	1.12%
Total general	89	100%

1.12%

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

4.1.4 Presuntas denuncias sobre actos de corrupción

Durante el presente mes se recibieron 14 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 10 – Denuncias por actos de corrupción

Dependencias	Cantidad	% de participación
1400 - Oficina De Control Disciplinario	5	35.71%
5130 - Oficina De Nómina	2	14.29%

Dependencias	Cantidad	% de participación
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	2	14.29%
5110 - Oficina De Personal	1	7.14%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1	7.14%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	1	7.14%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	1	7.14%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	1	7.14%
Total general	14	100%

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

Una vez analizada la información 6 peticiones no corresponden a temas relacionados con actos de corrupción, se relacionan con movilidad escolar, salida pedagógica, crédito fondo fest, reubicación provisional, tiempo laborado y bonificación.

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 778 recibidos en la SED cifra que aumento en un 11.42% frente a peticiones recibidas en la SED por los diferentes entes de control del mes pasado, cifra 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 11 – Participación según el nivel en Entes de Control

Organismo Autónomo e Independiente	
Organismo de Control Distrital*	340
Organismo de Control Nacional*	43
Ramas del Poder Publico	
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	364
Rama Judicial*	31
Total general	778

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

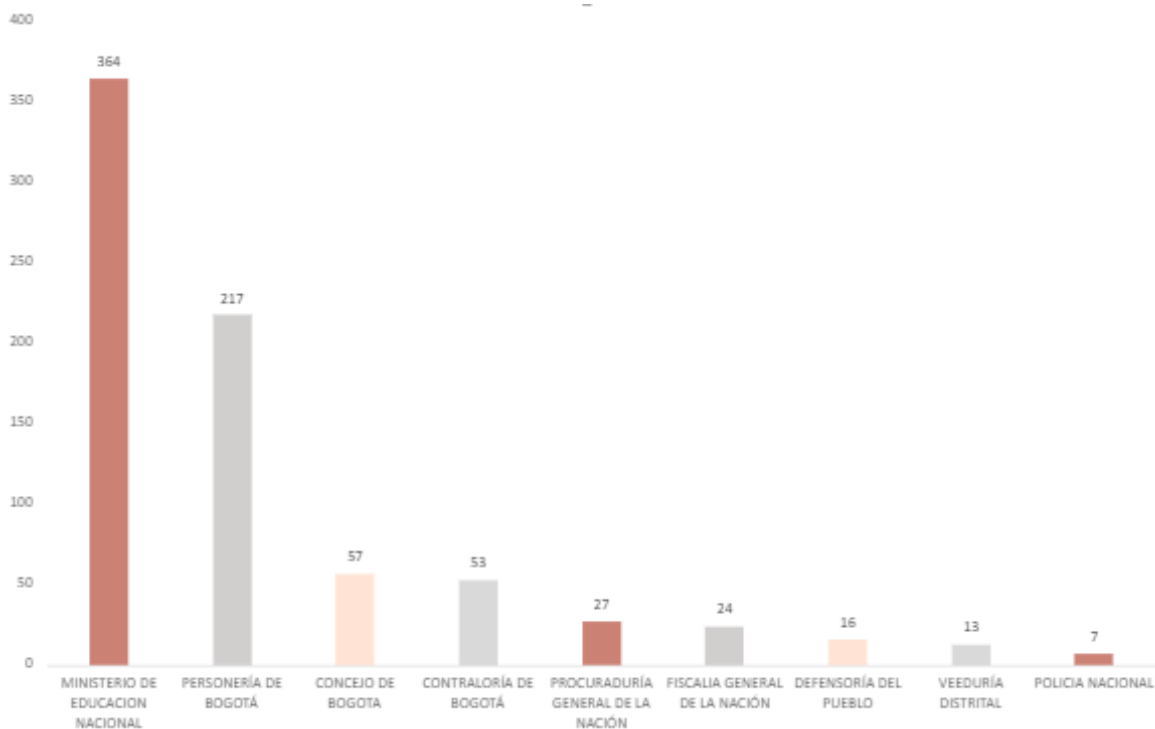
* Organismo de Control Distrital: Personería de Bogotá, Contraloría de Bogotá, Veeduría Distrital y Concejo de Bogotá.

* Organismo de Control Nacional: Procuraduría General de la Nación y Defensoría del Pueblo

* Rama Ejecutiva del Orden Nacional: Ministerio de Educación Nacional

* Rama Judicial: Fiscalía general de la Nación

Gráfico 5- Participación de Entes de Control



De las solicitudes recibidas por los diferentes entes de control el 46.79% de ellas vienen del Ministerio de Educación Nacional, el 27.89% de la Personería de Bogotá y el 7.33% del Consejo, el restante 17.99% está entre otras de menor participación

4.1.6 Sugerencias y/o felicitaciones

Las sugerencias de la ciudadanía en mayo fueron 5 y estas hicieron referencia a reevaluar las carreras técnicas y tecnológicas, así mismo reevaluar la pedagogía de la profesión policía en los Colegios y salidas pedagógicas.

Del mismo modo las felicitaciones presentadas en total fueron 8, de las cuales corresponden 2 al canal presencial y 5 al canal virtual, destacándose la labor de los funcionarios Lizeth Ospina, Leonardo Salazar y Juan Galán, se aclara que una de las peticiones una vez analizada no hace parte de las felicitaciones.

4.1.7 Acceso a la información

Respecto al acceso a la información durante el presente mes ingresaron 28 solicitudes de las cuales se destacan 3 que fueron dirigidas a la Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones, 2 para la Dirección Local de Educación Kennedy, 2 para Convivencia Escolar, las otras 17 se presentaron para varias áreas de la Secretaria de Educación del Distrito.

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 mayo.

|

Tabla 12 – Nivel de Oportunidad por área NVC

Area Responsable	TOTAL	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL DE OPORTUNIDAD
1000 - DESPACHO	150	2	148	99%
1100 - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	22	2	20	91%
1200 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	79	5	74	94%
1300 - OFICINA ASESORA DE JURIDICA	1,134	272	862	76%
1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE INSTRUCCION	471	14	457	97%
1500 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE JUZGAMIENTO	134	1	133	99%
1600 - OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	8	0	8	100%
1700 - OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	174	0	174	100%
1800 - OFICINA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR	205	2	203	99%
2000 - SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN INTERINSTITUCIONAL	9	0	9	100%
2100 - DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y COLEGIOS DISTRITALES	11	0	11	100%
2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAQUÉN	89	4	85	96%
2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO	105	11	94	90%
2203 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SANTAFE - CANDELARIA	114	5	109	96%
2204 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SAN CRISTOBAL	6	0	6	100%
2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME	89	4	85	96%
2206 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELITO	55	1	54	98%
2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	256	8	248	97%
2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	294	46	248	84%
2209 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN FONTIBON	121	1	120	99%
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	224	32	192	86%
2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	653	34	619	95%
2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS UNIDOS	187	0	187	100%
2213 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TEUSAQUILLO	136	0	136	100%
2214 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN MÁRTIRES	59	0	59	100%
2215 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ANTONIO NARIÑO	80	4	76	95%

Area Responsable	TOTAL	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL DE OPORTUNIDAD
2216 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE ARANDA	45	0	45	100%
2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URIBE URIBE	92	0	92	100%
2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLIVAR	151	8	143	95%
2300 - DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	9	0	9	100%
2400 - DIRECCIÓN DE RELACIONES CON EL SECTOR EDUCATIVO PRIVADO	6	0	6	100%
2500 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	219	10	209	95%
2600 - DIRECCION DE RELACIONES CON LOS SECTORES DE EDUCACION SUPERIOR Y EDUCACION PARA EL TRABAJO	211	8	203	96%
3000 - SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y PERTINENCIA	23	0	23	100%
3100 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PREESCOLAR Y BÁSICA	95	0	95	100%
3200 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA	24	0	24	100%
3300 - DIRECCIÓN DE CIENCIAS TECNOLOGÍAS Y MEDIOS EDUCATIVOS	15	0	15	100%
3400 - DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN DE POBLACIONES	60	4	56	93%
3500 - DIRECCIÓN DE FORMACIÓN DE DOCENTES E INNOVACIONES PEDAGÓGICAS	69	0	69	100%
3600 - DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN	8	0	8	100%
4000 - SUBSECRETARÍA DE ACCESO Y PERMANENCIA	2	0	2	100%
4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	492	22	470	96%
4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	2,094	17	2077	99%
4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	523	60	463	89%
4400 - DIRECCIÓN DE DOTACIONES ESCOLARES	206	7	199	97%
5000 - SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	86	0	86	100%
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	245	46	199	81%
5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	926	41	885	96%
5110 - OFICINA DE PERSONAL	1,654	352	1302	79%
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	1,336	246	1090	82%
5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	2,442	159	2283	93%

Area Responsable	TOTAL	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL DE OPORTUNIDAD
5130 - OFICINA DE NÓMINA	903	180	723	80%
5200 - DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	16	0	16	100%
5210 - OFICINA DE APOYO PRECONTRACTUAL	9	0	9	100%
5220 - OFICINA DE CONTRATOS	533	0	533	100%
5300 - DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	64	3	61	95%
5300 - DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - ARCHIVO SED	476	1	475	100%
5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	5,022	0	5022	100%
5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO - DEFENSOR	1	0	1	100%
5400 - DIRECCIÓN FINANCIERA	3	0	3	100%
5410 - OFICINA DE PRESUPUESTO	2	0	2	100%
5420 - OFICINA DE TESORERÍA Y CONTABILIDAD	12	2	10	83%
TOTAL	22,939	1614	21325	93.0%

Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 03-05-2023



Gráfico 6. Nivel de Oportunidad por Subsecretaria

La variación de mayo con respecto al mes anterior, aumento en un 2%, del total de las 62 dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 34 áreas se encontraron por debajo del 100%, de la cuales 9 están por debajo del 90%, y 25 entre el 90 y 99%. De las que si cumplen con el 100% se encuentran 28 dependencias.

Las Dependencias que más bajo Nivel De Oportunidad tuvieron en el mes de mayo fueron:

- | | |
|---------------------------------------|-----|
| • Oficina Asesora De Jurídica | 76% |
| • Oficina De Personal | 79% |
| • Oficina De Nómina | 80% |
| • Dirección De Talento Humano | 81% |
| • Grupo De Certificados Laborales | 82% |
| • Oficina De Tesorería Y Contabilidad | 83% |
| • Dirección Local De Kennedy | 84% |

6. Calidad en la respuesta

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

Por lo anterior, para poder medir el mejoramiento continuo en la prestación del servicio y respuesta a las solicitudes Ciudadanas, se realiza el análisis en la calidad de las respuestas emitidas por la entidad teniendo en cuenta lo estipulado en la “Guía Metodológica en la Evaluación de la calidad en las respuestas” 05-MG-001, implementada en la entidad.



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

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

Es así como, para este mes, se realizó la evaluación de calidad de la respuesta, en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas, obteniendo que, de 3761 requerimientos

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

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

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

Tabla 13 – Resultados de la Evaluación del mes

Evaluados	Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo Aplicativo		TOTAL	
	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
3.761	3593	168	3594	167	3580	181	3457	304	3545	216	3556	405
	96%	4%	96%	4%	95%	5%	92%	8%	94%	6%	89%	11%

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

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 3.761 respuestas, el 11% (405) respuestas, no cumple con alguno de los criterios de calidad en términos de (Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo del sistema).

Tabla 14 – Dependencias con mayor incumplimiento

DEPENDENCIA EVALUADA	UNIVERSO	PETICIONES EVALUADAS	NO CUMPLE	CUMPLE	% CUMPLE	% NO CUMPLE
6001 - 04 Colegio Divino Maestro (IED)	3	2	2	0	0%	100%
6004 - 03 Colegio Alemania Unificada (IED)	1	1	1	0	0%	100%
6005 - 09 Colegio El Cortijo - Vianey (IED)	1	1	1	0	0%	100%
6007 - 07 Colegio Cedid San Pablo (IED)	10	9	9	0	0%	100%
6008 - 27 Colegio Los Periodistas (IED)	1	1	1	1	0%	100%

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

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que, de las dependencias e Instituciones evaluadas, los colegios Divino Maestro (IED), Alemania Unificada (IED), El Cortijo Vianey (IED), Cedid San Pablo (IED) y Los Periodistas (IED), entre otras dependencias, deben implementar acciones de mejora, en sus respuestas.

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

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

7. Percepción de la calidad

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

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

|

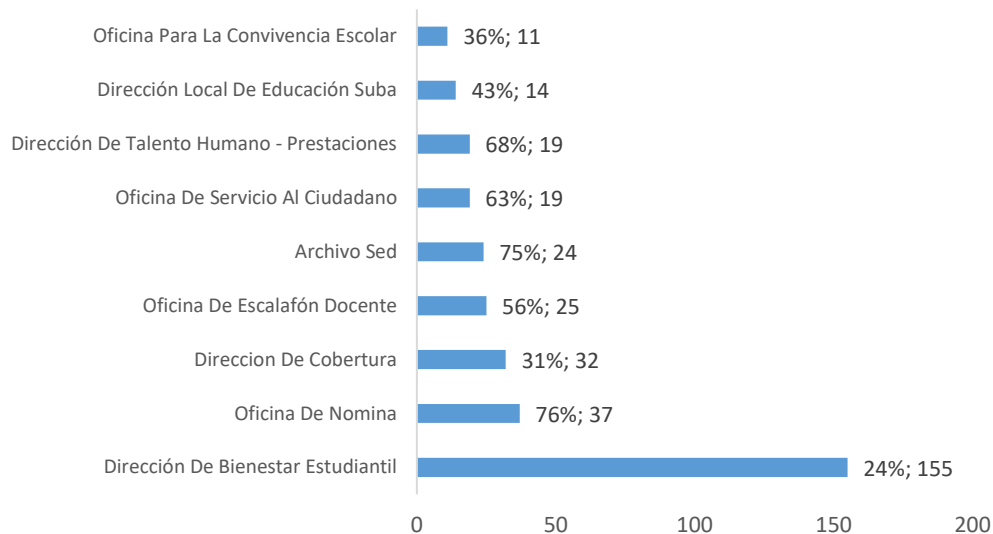
1. Los ciudadanos que reciben las respuestas a su solicitud desde el correo electrónico sednotificaciones@educacionbogogta.edu.co encuentran un enlace para diligenciar la encuesta y se diligencia a través del siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/r5Qx7prTpc>.
2. A través de la plataforma Lime 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, se obtuvo para el mes de mayo un total de 401 encuestas diligenciadas por la ciudadanía de 32 dependencias de la entidad, de las cuales, 6 cumplen con los criterios de calidad: Oficina De Tecnologías De La Información y Las Comunicaciones, Dirección Local De Educación Usme, Dirección Local De Educación Engativá, Dirección De Inspección Y Vigilancia, Dirección Local De Educación Antonio Nariño y Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar.

Por otro lado, las dependencias que se relacionan a continuación representan un 83,79% de las encuestas aplicadas teniendo en cuenta que, por sus funciones presentan mayor impacto en la comunidad educativa.

Gráfico 8 - Ciclo de Gestión de la Calidad de las respuestas



Fuente: Base Medición de la Percepción

De lo anterior se concluye que la dependencia que más respuestas evaluadas tiene es la Dirección de Bienestar Estudiantil con un total de 155 encuestas evaluadas de las cuales solo el 24% cumple con los criterios de percepción; en cuanto a la Oficina de Nómina el 76% de las respuestas evaluadas cumple con los criterios y finalmente en la Oficina de Archivo SED las respuestas cumplen en un 75%.

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

Tabla 15 - Percepción Calidad en la respuesta

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Dirección Local De Educación Engativá	2		2	100 %
Dirección Local De Educación Usme	1		1	100 %
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	1		1	100 %
Dirección De Inspección Y Vigilancia	3		3	100 %
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	3		3	100 %
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	8		8	100 %
Oficina De Nomina	28	9	37	76%
Archivo Sed	18	6	24	75%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	13	6	19	68%

Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	2	1	3	67%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	12	7	19	63%
Oficina De Personal	5	3	8	63%
Oficina De Escalafón Docente	14	11	25	56%
Dirección Local De Educación Bosa	2	2	4	50%
Dirección Local De Educación Usaquén	1	1	2	50%
Dirección Local De Educación Chapinero	1	1	2	50%
Oficina Asesora De Jurídica	1	1	2	50%
Dirección Local De Educación Kennedy	2	2	4	50%
Dirección Local De Educación Suba	6	8	14	43%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	2	3	5	40%
Oficina Para La Convivencia Escolar	4	7	11	36%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	1	2	3	33%
Dirección Local De Educación Teusaquillo	1	2	3	33%
Dirección De Cobertura	10	22	32	31%
Dirección De Bienestar Estudiantil	37	118	155	24%
Dirección De Educación Preescolar Y Básica		1	1	0%
Dirección Local De Educación Tunjuelito		2	2	0%
Dirección De Dotaciones Escolares		1	1	0%
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones		2	2	0%
Dirección De Talento Humano		2	2	0%
Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria		1	1	0%
Oficina De Contratos		2	2	0%
Total	178	223	401	44%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

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

Tabla 16 – Trazabilidad

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	29	50	37%
Febrero	24	50	32%
Marzo	30	45	40%
Abril	14	26	35%

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Mayo	178	221	44%
Total	275	394	41%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

La variación de mayo con respecto al mes anterior aumentó 9 puntos porcentuales, teniendo en cuenta que para este mes se inició el envío de encuestas a través de la plataforma Lime survey, la cual permite ampliar el rango de envíos diario, identificar la solicitud realizada por el ciudadano y realizar personalización de cada una de las encuestas enviadas.

Frente a las dependencias que se encuentran con un porcentaje menor a 90% se realizarán mesas de trabajo con el profesional designado por parte de las áreas implicadas junto con el funcionario de la Oficina de Servicio al Ciudadano para definir acciones de mejora que permita mejorar el indicador y dar una respuesta con criterios de calidad al ciudadano.

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 mayo de 2023, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a **1.628** las cuales se discriminan en:

- 670 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 916 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 145 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)
- 28 actividades programadas en cronograma de seguimiento.

8.1 Correo Electrónico

Tabla 17 - Histórico de Gestión

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Correo	596	662	385	433	670

|

Fuente: Correo Plan Padrino

Tabla 18 – Avance de cierre de gestión.

	Mayo	% cierre
Completado	611	% cierre
En progreso	59	91.19%
Total general	670	8.81%
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 mayo está en el 91.19%.

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

Tabla 19 - Tipología Plan Padrino

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	180	26.87%
Creación de Usuarios	89	13.28%
Modificación usuarios	70	10.45%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	60	8.96%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	59	8.81%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	54	8.06%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	43	6.42%
RED CONTACTO	26	3.88%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	19	2.84%
Traslados a RedP	18	2.69%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	14	2.09%

Aclaración Informe de Vencidos	11	1.64%
Solicitud de Radicación Contactenos	6	0.90%
Creación de Tramites	6	0.90%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	5	0.75%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	4	0.60%
Consulta estado de solicitudes enviadas a Plan Padrino	3	0.45%
Aclaración Informe de Efectividad	2	0.30%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	1	0.15%
Total general	670	100.00%

Fuente: Correo Plan Padrino

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 y la Oficina Asesora Jurídica.

Igualmente, este correo gestiona las solicitudes realizadas de notificaciones, en el presente mes se gestionaron un total de 224 solicitudes, evidenciando que la dependencia que más solicitudes realizó es la Oficina de Personal, seguida por la Oficina de Escalafón, Nominas Control Disciplinario de Instrucción y el Grupo de Prestaciones Sociales, el servicio más reiterativo es el envío de notificación electrónica.

8.2 Correo Notificaciones

Tabla 20 - Notificaciones - Plan Padrino

Tipología	Cantidad
NOT. ELECTRÓNICA	72
CITACIONES Y NOT PRESENCIAL	55
PUBLI.PAG WEB	29
PUBLI.CARTELERA Y PAG WEB	26
NOT.AVISO	19
NOT PRESENCIAL	8
NOT. PRESENCIAL	6
PUBLI.CARTELERA	4
CITACIONES	3
NOT. AVISO	1

MAYORES VALORES PAGADOS	1
Total general	224

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:

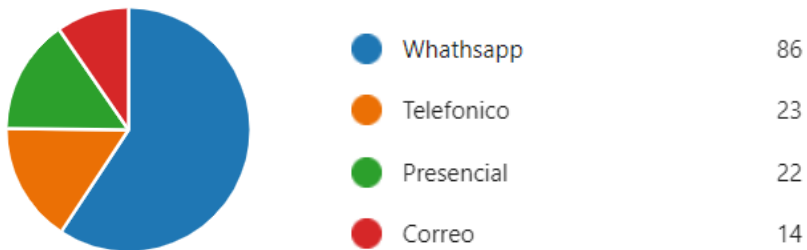
Tabla 21 - Volumetría Bogotá te escucha

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
996	1.116	1.041	797	1.124

Fuente: Matriz Asignación SDQS - Plan Padrino y CRM

Finalmente, el equipo plan padrino realiza acompañamientos y actividades que no se evidencian en los acompañamientos realizados a las diferentes dependencias, para esta evidencia se creó un formulario de registro en el cual para el mes de mayo se registraron 145 actividades atendidas en su totalidad discriminados de la siguiente manera:

Gráfico 9 - Acompañamientos y Actividades adicionales



Fuente: Forms registro

El 59% de estas atenciones se realizaron a través de WhatsApp, el 16% por atención Telefónica y un 15% en sitio (presencial), todavía se presenta un 10% de atención por correos personales.

Adicionalmente se cuenta con un plan de trabajo para el territorio, establecido en un cronograma de visitas y acompañamientos, los cuales para el mes de mayo se realizaron 28 actividades relacionadas con el seguimiento de PQRS y una ejecución del 89% del cronograma, el 11% faltante se debe a inconvenientes de las áreas para llevar a cabo los acompañamientos y se trasladan para el siguiente mes.

9. Gestión Vencidos

Se presenta comparación entre el reporte generado el 28 de abril y el reporte del 23 de mayo en los que se encontraron 2524 y 2018 respectivamente, presentando una disminución de 506 documentos vencidos.

Con corte a 23 de mayo 831 de los documentos vencidos están asignados en nivel central, 186 en nivel local y 1.001 en nivel Institucional. Con relación al corte anterior, nivel central disminuyó en 271 sus vencimientos mientras que el nivel institucional los redujo en 146.

Así mismo, de la totalidad de vencimientos del último reporte 811 son internos y 1.207 son Entradas.

Tabla 22 – Variación de Vencimientos

Nivel	Abril 28	Mayo 23	Variación
Central	1102	831	Bajó
Local	275	186	Bajó
Institucional	1147	1001	Bajó
Total	2524	2018	Bajó

REQUERIMIENTOS VENCIDOS – NIVEL CENTRAL - En el presente corte, se evidencia la disminución en dependencias críticas como Jurídica, Personal, Talento Humano y Cobertura.

Tabla 23 - Vencimientos Nivel Central

Dependencia	Abril 28	Mayo 23	Variación	Diferencia
5110 - Oficina De Personal	449	413	Bajó	36
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	232	132	Bajó	100
5130 - Oficina De Nomina	93	89	Bajó	4
5111 - Grupo De Certificados Laborales	59	42	Bajó	17
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	54	34	Bajó	20
5100 - Dirección De Talento Humano	52	23	Bajó	29
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	27	23	Bajó	4
4100 - Dirección De Cobertura	42	18	Bajó	24
5120 - Oficina De Escalafón Docente	26	17	Bajó	9
5101 - Dirección De Talento Humano – Prestaciones	26	10	Bajó	16
1100 - Oficina Asesora De Planeación	7	9	Subió	-2
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	9	9	Bajó	0
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	8	7	Bajó	1
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	0	6	Subió	-6
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	1	4	Subió	-3
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	1	3	Subió	-2
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior	2	3	Subió	-1
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios v	1	2	Subió	-1
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	2	1	Bajó	1
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	1	1	Bajó	0
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	0	1	Subió	-1
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	3	1	Bajó	2
5301 - Archivo Sed	0	1	Subió	-1
1200 - Oficina De Control Interno	4	0	Bajó	4
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	1	0	Bajó	1

Dependencia	Abril 28	Mayo 23	Variación	Diferencia
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	2	0	Bajó	2

Fuente: SIGA

REQUERIMIENTOS VENCIDOS – LOCAL En el presente corte, se excluyen las DLE de Usaquén, San Cristóbal, Barrios Unidos, Teusaquillo, Mártires, Antonio Nariño, Puente Aranda y Rafael Uribe Uribe por no presentar documentos vencidos en ninguno de los dos cortes comparados; de las Direcciones restantes 4 cerraron la totalidad de los documentos vencidos y 6 más continúan disminuyendo la cantidad de estos.

Tabla 24 –Vencimientos Nivel Local

Dependencia	Abril 28	Mayo 23	Variación	Diferencia
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	6	1	Bajó	5
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	0	1	Subió	-1
2205 - Dirección Local De Educación Usme	1	0	Bajó	1
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	1	0	Bajó	1
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	33	14	Bajó	19
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	71	42	Bajó	29
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	1	0	Bajó	1
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	45	38	Bajó	7
2211 - Dirección Local De Educación Suba	113	89	Bajó	24
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	3	1	Bajó	2
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	1	0	Bajó	1

Fuente: SIGA

REQUERIMIENTOS VENCIDOS – NIVEL INSTITUCIONAL- Las instituciones educativas continúan bajando su número de vencidos.

En el corte de mayo, 9 de los colegios que en el corte anterior presentaban más de 30 documentos vencidos bajaron, entre ellos, 5 cerraron la totalidad; 2 continúan con el mismo número y 8 aumentaron la cantidad. Las instituciones que mayor cantidad de documentos cerraron fueron: Colegio General Santander de la localidad de Usaquén, Porfirio Barba Jacob, Instituto Técnico Industrial Piloto con 68, 52 y 38 respectivamente.

Tabla 25 –Vencimientos Nivel Institucional

Dependencia	Abril 28	Mayo 23	Variación	Diferencia
6001 - 04 Colegio Divino Maestro (IED)	311	323	Subió	-12
6006 - 12 Colegio Venecia (IED)	197	198	Subió	-1
6008 - 25 Colegio La Floresta Sur (IED)	118	127	Subió	-9
6008 - 35 Colegio Prospero Pinzon (IED)	24	26	Subió	-2
6016 - 05 Colegio El jazmín (IED)	21	26	Subió	-5
6003 - 02 Colegio Aulas Colombianas San Luis (IED)	11	13	Subió	-2
6005 - 29 Colegio Paulo Freire (IED)	12	12	Igual	0
6011 - 21 Colegio Republica Dominicana (IED)	3	5	Subió	-2
6011 - 02 Colegio Alvaro Gomez Hurtado (IED)	4	4	Igual	0
6013 - 02 Colegio Palermo -Iedip- (IED)	24	3	Bajó	21
6011 - 11 Colegio Hunza (Ied)	16	3	Bajó	13
6019 - 30 Colegio Republica De México (IED)	8	2	Bajó	6
6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simonelli (IED)	2	1	Bajó	1
6004 - 20 Colegio La Victoria (IED)	0	1	Subió	-1
6001 - 06 Colegio General Santander (IED)	68	0	Bajó	68
6007 - 26 Colegio Porfirio Barba Jacob (IED)	52	0	Bajó	52
6006 - 05 Colegio Instituto Tecnico Industrial Piloto (IED)	38	0	Bajó	38
6004 - 17 Colegio Juan Rey (IED)	4	0	Bajó	4
6007 - 01 Colegio Alfonso Lopez Michelsen (IED)	1	0	Bajó	1

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.

|

Soportado en lo anterior, y en seguimiento hecho a los indicadores obtenidos mes a mes en la gestión de los requerimientos fuera de los términos de Ley, durante el II semestre del 2022, se generó en el aplicativo Isolucion, observación a 45 dependencias que obtuvieron de manera reiterativa indicadores en Nivel de Oportunidad muy por debajo del 100%.

Actualmente, las dependencias continúan gestionando en el aplicativo ISolucion las evidencias de las actividades realizadas para encontrar y subsanar los mencionados hallazgos.

En la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno al proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, Proyecto de Inversión 7818 *“Fortalecimiento Institucional para la Gestión Educativa de Bogotá”*, realizaron el siguiente hallazgo *“La OSC no suscribió, ni publicó en Secop las actas de terminación de los contratos de prestación de servicios 3214745, 3218901, 3224811, 3225018, 3218410, lo que incumple lo dispuesto en el Manual de Contratación de la Secretaría de Educación en el siguiente aparte: La suscripción del acta de terminación debe hacerse por el interventor cuando aplique, el supervisor y el contratista, en el formato de acta de terminación vigente dentro del sistema integrado de gestión -SIG- y de acuerdo con la plataforma vigente con la que se posibilita la liberación de saldos”*; el cual se encuentra subsanando por la Oficina de Servicio al Ciudadano, como acción de corrección se subieron las actas que estaban pendientes.

10. Resumen de Indicadores

Tabla 26. Indicadores

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

Fuente: SIGA

11. Gestión de Correspondencia

11.1. Correspondencia de entrada Física:

Durante el mes de mayo se gestionaron 2.873 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 557 documentos, los cuales no han sido solicitados por las diferentes dependencias de la entidad.

Tabla 27 - Correspondencia de entrada

Correspondencia de Entrada				
Mes	Entrada	Interno	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
Total	16.218	1.253	246	17.717

Fuente: SIGA y reporte proveedor Alas de Colombia SAS

11.2 Correspondencia de Salida Física

En correspondencia de salida física se tramitaron 1.996 documentos, de los cuales 1.322 se gestionaron por parte del operador de correspondencia ALAS DE COLOMBIA S.A.S, presentando 64 envíos de nivel nacional. Los 674 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 mayo se recibieron 13.393 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
Total	4.410	61.868	66.278

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 608 comunicaciones en el mes de mayo, las cuales representan el 4.5% 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%
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 mayo 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%

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

11.4 Correo electrónico certificado:

Para el mes de mayo se realizó el envío de 20.069 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 7% 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 stampa cronológica y plena validez jurídica, la cuales se publican al siguiente día del envío.

Al final de mes se da por terminado el contrato 3850080 suscrito en la vigencia pasada, ejecutando un 96% del valor total del contrato, gestionando en los 10 meses de duración del contrato alrededor de 153.400 certificados.

12. Acciones de mejora planteadas próximo informe

- Gestionar capacitación de Nivel de Oportunidad de la Dirección Local de Barrios Unidos
- Acompañamiento Colegio Venecia en SIGA
- Gestión de Vencidos del año 2022 – Oficina de Personal y 2021 – Colegio Divino Maestro
- Realizar seguimiento al acuerdo establecido de Control Interno en cuanto al manejo de

la atención en Ventanillas

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

|

Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195



Proceso Servicio Integral
a la Ciudadanía

