



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN PQRS OCTUBRE 2022

Elaboró:

DIANA CAROLINA MALAVER
Profesional Universitario Oficina de
Servicio al Ciudadano

Aprobó:

NARDA LIZETH RODRIGUEZ TORO
Jefe (E) Oficina de Servicio al Ciudadano
Defensor de la Ciudadanía



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
GLOSARIO	5
1. Canales de atención de la Entidad	6
2. ¿Qué pudo impactar la gestión de PQRSDF en el período?.....	7
3. Análisis General de los Canales de Atención.....	9
4. Comportamiento Canales de Atención	9
5. Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano	10
6. Análisis de las solicitudes radicadas	11
<i>Tabla 1. Radicaciones clasificadas por Grupo tipo de requerimiento.....</i>	<i>11</i>
6.1.1 Grupo Solicitudes y trámites	11
6.1.2 Grupo PQRSDF	12
<i>Tabla 2. Top 10 Oficinas con mayor participación en requerimientos, demás oficinas e Instituciones Educativas</i>	<i>13</i>
6.1.3 Requerimientos legales	13
<i>Tabla 3. Top 10 tipo de requerimiento de mayor demanda.....</i>	<i>13</i>
<i>Tabla 4. Denuncias por actos de corrupción.....</i>	<i>14</i>
6.1.4 Entes de control	14
<i>Tabla 5. Participación según el nivel.....</i>	<i>14</i>
6.1.5 Sugerencias y/o felicitaciones.....	15
6.1.6 Acceso a la información.....	15
6.1.7 Calidad en la respuesta.....	15
<i>Tabla 6. Resultados de la Evaluación del mes</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 7. Dependencias con mayor incumplimiento</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 8. Nivel de Oportunidad por área NVC.....</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 9. Percepción Calidad en la respuesta</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 10. trazabilidad</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 11. Criterios de calidad</i>	<i>23</i>
7. Logros y acciones de mejora	23
<i>Tabla No Tabla 12. Seguimiento al progreso de los casos asignados</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 13. Principales Dependencias.....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 14. Tipología Plan Padrino.....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 15. Notificaciones - Plan Padrino.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 16. Comparación de ingresos de casos al correo</i>	<i>25</i>

8. REGISTRO ACTIVIDAD.....	26
<i>Tabla 17. Registros en CRM y Actividades.....</i>	<i>26</i>
9. ACCIONES EN TERRITORIO.....	27
<i>Tabla 18. Actividades en Territorio.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 19 Socialización Diles</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 20. Valoración Calidad Respuestas.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla21. PQRS Asignados.....</i>	<i>29</i>
10. AVANCE DE VENCIMIENTOS.....	29
<i>Tabla 22. Avance de Cierre de Vencidos.....</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 23. Indicadores de Seguimiento</i>	<i>31</i>

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

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

GLOSARIO

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

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

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

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

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

1. Canales de atención de la Entidad

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

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

1.2 Virtual:

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

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

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

1.3 Presencial:

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

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

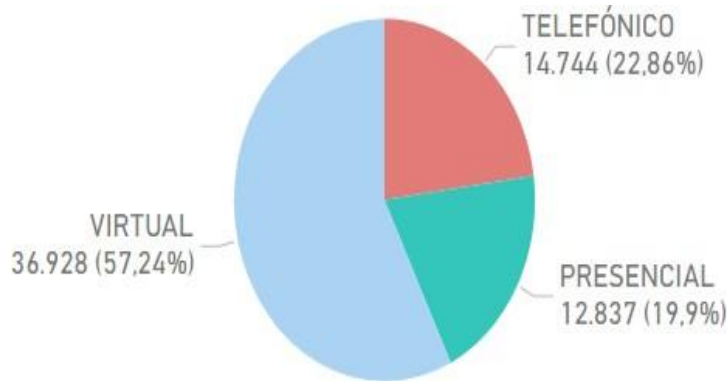
2. ¿Qué pudo impactar la gestión de PQRSDF en el período?

Durante octubre del 2022 se presentaron las siguientes novedades:

- o De acuerdo con la caracterización realizada para el mes de octubre la cual fue aplicada a 4.871 ciudadanos, se puede indicar que los usuarios a quienes se les prestó atención en los canales de atención pertenecen 86.33% a mujeres, los rangos de edad predominantes son entre 10 y 18 años, y el 1.27 % indico tener una discapacidad física.
- o En la gestión de atención accesible para el mes de octubre se registraron 208 a de las cuales se contactaron a 123 de los ciudadanos registrando que el 36.07% de presentan una discapacidad física; por otro lado, el trámite con más consultas fue el de cupos escolares con 42.62%.
- o Se desarrolla seguimiento y monitoreos a la gestión realizada en el trámite de Legalización de Documentos para el Exterior, a la fecha no se ha evidenciado ningún riesgo de corrupción.

- Se realizó socialización de los temas relacionados en el manual de funciones (Resolución 1865 de 2015) correspondiente a los ítems de los conocimientos básicos o esenciales del personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano. Se incluyó dentro de las temáticas de inducción y reinducción la socialización y evaluación de los ítems antes mencionados.
- La atención virtual ha tenido un impacto positivo en indicador de satisfacción aumentando en un 6.9%, debido a la implementación "PAC" (punto de atención a cartas), diseñado para dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía ingresados por Bogotá te escucha, Ventanilla virtual y Traslados; que tienen competencia directa por la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- La efectividad de los envíos de correspondencia mediante correo electrónico certificado fue de 82% (total de revisión de guías del 99%); para el caso de entrega en físico se implementó la realización de un segundo telemercadeo con la finalidad de fortalecer la entrega exitosa.
- En el mes de octubre se realizó la adjudicación del contrato de correspondencia a la firma ALAS DE COLOMBIA EXPRESS SAS., el cual se identificará con el numero 4105018_2022 e inicio el 1° de noviembre del año en curso.
- La oficina de servicio al ciudadano con la finalidad de dar respuesta de fondo a los requerimientos de la ciudadanía en términos de oportunidad expidió las resoluciones 2345 del 10 octubre 2022 y 2512 del 31 de octubre 2022, en la cual declara el desistimiento tácito, el correr y archivo de 97 solicitudes externas e incompletas radicadas en SIGA y Bogotá Te escucha. Es preciso indicar que se procedió a realizar notificación de acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Se implementó el envío de encuesta de satisfacción de los canales Presencial, Correo electrónico y el trámite de legalización de documentos al exterior y registro diploma, mediante formularios creados por la oficina de servicio al ciudadano y Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la plataforma LimeSurvey.
- En el mes de octubre se dio cumplimiento al cronograma de movilidad escolar en lo relacionado con el abono del tercer ciclo del Subsidio de Transporte Escolar (Daviplata y SITP).
- Finalización de solicitudes de cupo escolar el 3 de octubre e inicio de publicación de resultados el 11 de octubre al 28 de noviembre para primera infancia.

3. Análisis General de los Canales de Atención



Gráfica 1 Comportamiento Canales de atención. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

Los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito durante octubre del 2022 presentaron un incremento atípico en el canal presencial en comparación al año 2021, dado el retorno a la normalidad en los diferentes puntos de atención:

A través de sus canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito durante octubre presentó una disminución en el total de atenciones, al presentarse un decrecimiento de 66.22% respecto al mismo periodo en el año 2021. El canal presencial reportó una disminución del 29.74%, así mismo el canal telefónico y virtual

respectivamente en 43.69% y 74.80% con respecto a octubre 2021.

Para el mes de octubre, se muestran las variaciones en comparación con el mes de septiembre 2022:

- Canal Presencial disminuyó un 29.75%
- Canal Telefónico disminuyó un 16.66%
- Canal Virtual disminuyó en un 75.55% es preciso señalar que en septiembre se reportaron 72.642 atenciones solucionadas por cobertura que representaron el 77.76% de este canal y para el mes de octubre se registraron 2347.

4. Comportamiento Canales de Atención

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

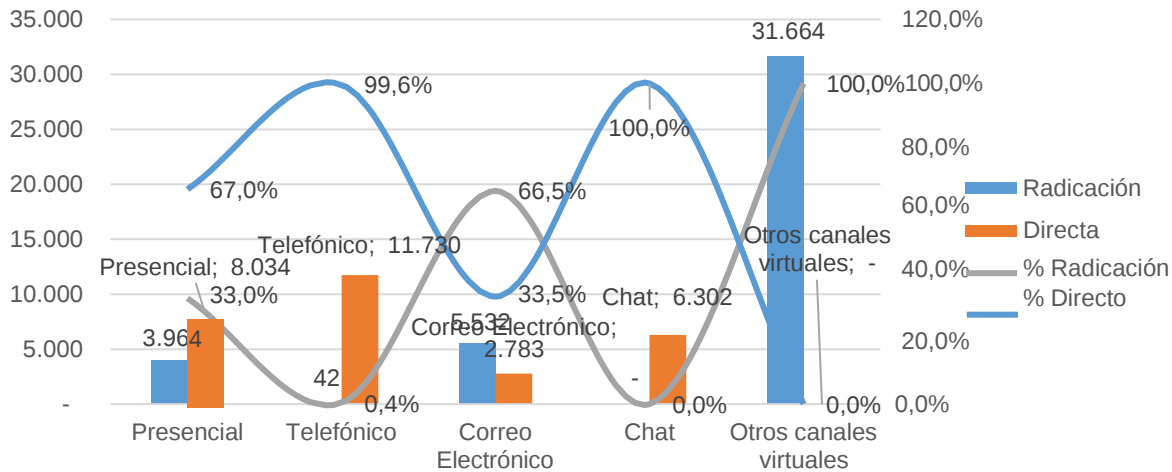


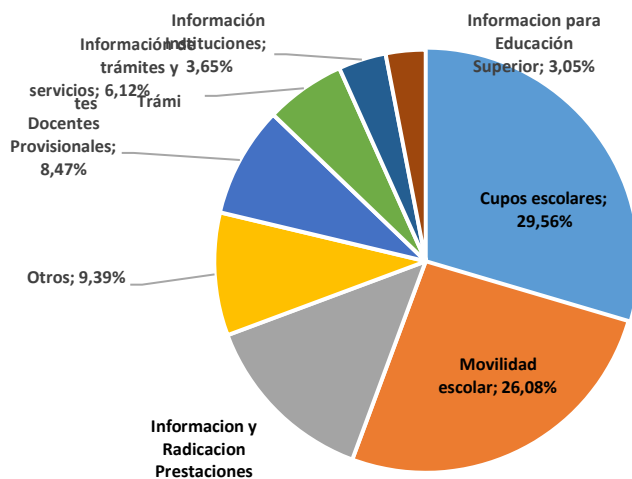
Gráfico 2. Comportamiento de PQRS respecto a canales de atención.

Como se mencionó anteriormente, el nivel de servicio la oficina de servicio al ciudadano tuvo un 97.7% 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 93.5%, encontrándose en una cifra excelente dentro del estándar del indicador.

Es importante mencionar que de manera general el 47.5% de las solicitudes son resueltas en primer contacto y el restante son radicadas.

5. Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Durante octubre en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron cupo escolar con un 29.56% presenta una disminución del 6.32% respecto al mes anterior. Adicional se puede resaltar 22.67% solicitaba “Asignación de cupo escolar” y “Traslado de estudiantes antiguos” 5.16%.



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

Por otro lado, Movilidad Escolar con 26.08% (superior al mes de septiembre) focalizado en “subsidio de transporte” debido al pago del tercer ciclo, en el trámite de información y radicación de prestaciones sociales se reportó 13.68% incrementando en un 2.95%, teniendo cesantías la mayor participación con un 8.77%, es preciso señalar que el trámite de cesantías para docentes y directivos docentes debe ser realizado por Humano en Línea a partir del 15 de

septiembre fundamentado en el Decreto 942 del 01 de junio de 2022 y las directrices establecidas por el Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria La Previsora S.A. Ahora bien, Trámites Docentes Provisionales reporta un 8.47%, teniendo impacto las consultas de escalafón docente y vacantes provisionales.

6. Análisis de las solicitudes radicadas

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

Tabla 1. Radicaciones clasificadas por Grupo tipo de requerimiento

Tipo de Trámite	Bogotá te Escucha	SIGA	Total
Solicitudes y Tramites	235	23.912	24.147
Requerimientos Legales		645	645
PQRSDF	463	63	526
Solicitud de Acceso a la Información	30		30
*Trámite		3.630	3.630
Total general	728	28.250	28.978

*Estos trámites hacen parte del ítem de solicitudes y trámites, pero están directamente asociados a un trámite de la entidad

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

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

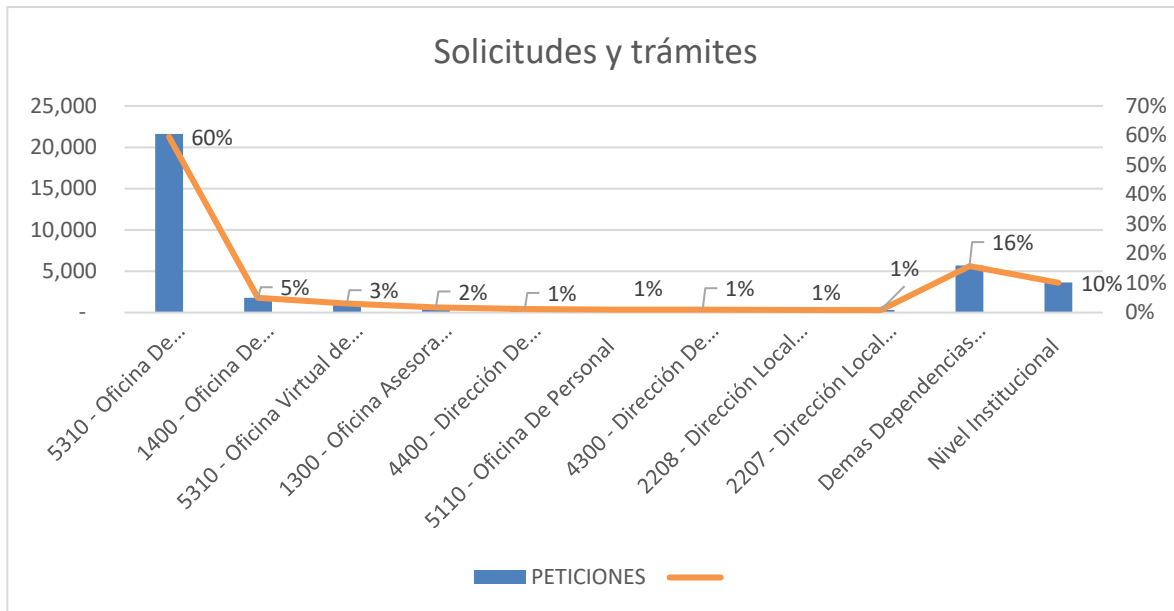
Del total de los registros, el 94.6% son atendidos en las oficinas del Nivel Central, el 4.9% por las Direcciones Locales y el 0.4% son atendidas por el Nivel Institucional; del total el 93.3% se realiza a través de canales virtuales y el 7% de manera presencial.

6.1 Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas:

6.1.1 Grupo Solicitudes y trámites

El 80% de las solicitudes se clasifican en el grupo número 1. Solicitudes y Tramites: en el cual están todos los Derechos de Petición (consulta, general, particular, información) FUT, Informativo, Invitaciones. Los requerimientos que ingresan en el grupo al momento de radicarlos se asignan a las diferentes oficinas de acuerdo con su competencia, el 74% de las solicitudes son atendidas por nueve dependencias con un total de 26.945 requerimientos, el restante 26% por demás dependencias de menor participación y por el nivel

institucional (IED)



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

Dentro del total de los trámites y solicitudes atendidos en las 9 dependencias del nivel central con mayor volumen de gestión se destaca lo siguiente: La Oficina de Servicio al Ciudadano en el trámite de solicitud general con un 31%, seguido de constancias o certificados de estudiantes activos con el 24% y legalización de documentos con destino al exterior con el 19%, consolidando el 74% de esta dependencia.

En la oficina de control disciplinario el trámite de solicitud general representa el 97% de las solicitudes.

Por parte de la oficina virtual de servicio al ciudadano el 83% de las solicitudes hacen parte de trámite general, seguido de los traslados a otras entidades con un 4% respectivamente.

Por parte de las demás áreas y las IED, a parte de las 9 principales mencionadas anteriormente dieron su aporte con el restante 32% de las solicitudes y trámites gestionados por la entidad en el mes de octubre

6.1.2 Grupo PQRSDF

De total de los recibidos en esta categoría el 63% fueron atendidos por el canal WEB, E-mail y redes sociales, y el 37% restante por el escrito.

Los 526 requerimientos, son radicados a través de las diferentes plataformas y asignadas a las dependencias para su gestión y trámite:

6.1.2.1 Oficinas con mayor participación

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

ÁREA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	92	17%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	56	11%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	42	8%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	22	4%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	19	4%
4100 - Dirección De Cobertura	16	3%
7001 - 01Traslados OSC	15	3%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	14	3%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	13	2%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	11	2%
Otras dependencias	226	43%
TOTAL	526	100%

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

6.1.2.2 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?

De la totalidad de los requerimientos recibidos por los ciudadanos en el mes de octubre, el 11% de los requerimientos fueron por temas de calidad de la educación, el 10% de asuntos disciplinarios, el 8% beneficios estudiantiles como alimentación y movilidad escolar, el 71% restante distribuidos en temas como convivencia escolar, entorno escolar, servicio a la ciudadanía y matrículas entre otros.

6.1.3 Requerimientos legales

Tabla 3. Top 10 tipo de requerimiento de mayor demanda

Grupo	Cantidades	PARTICIPACIÓN
Tutela	378	59%
Expediente	183	28%
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	39	6%
Conciliación	21	3%
Recurso de Reposición	10	2%
Cumplimiento de Fallo	6	1%
Citación	6	1%
Recurso de Apelación	1	0%

Grupo	Cantidades	PARTICIPACIÓN
Demandas	1	0%
TOTAL	645	100%

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

Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 59% corresponde a tutelas el 28% a expedientes y el 6% a Nulidad y Restablecimiento del Derecho, el restante 7% sobre conciliación, recursos de reposición, cumplimiento de fallo y entre otras.

6.1.3.1 Presuntas denuncias sobre actos de corrupción:

Durante el presente mes se recibieron 57 presuntas denuncias sobre actos de corrupción, las cuales fueron recibidas, atendidas y radicadas a las áreas competentes para su gestión y respuesta definitiva de cara al ciudadano.

Tabla 4. Denuncias por actos de corrupción

DEPENDENCIA	SOLICITUDES
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	56
1400 - Oficina De Control Disciplinario	1
TOTAL	57

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

6.1.4 Entes de control

Para tener una información más precisa de los requerimientos que se generan por 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 587 recibidos en la SED por los diferentes entes de control, para fines informativos estos requerimientos se clasifican en tres grandes grupos Entidad Nacional, Entidad Distrital y Control político, relacionado así los entes de control de la siguiente manera, cabe aclarar que las entidades regulatorias que se tiene en cuenta son: Defensoría, Veeduría, Personería, Contraloría, Procuraduría, Fiscalía, Concejo, Policía nacional y Ministerio de Educación; este último por ser directamente relacionado con la entidad.

Tabla 5. Participación según el nivel

NACIONAL	350
DISTRITAL	237
TOTAL	587

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

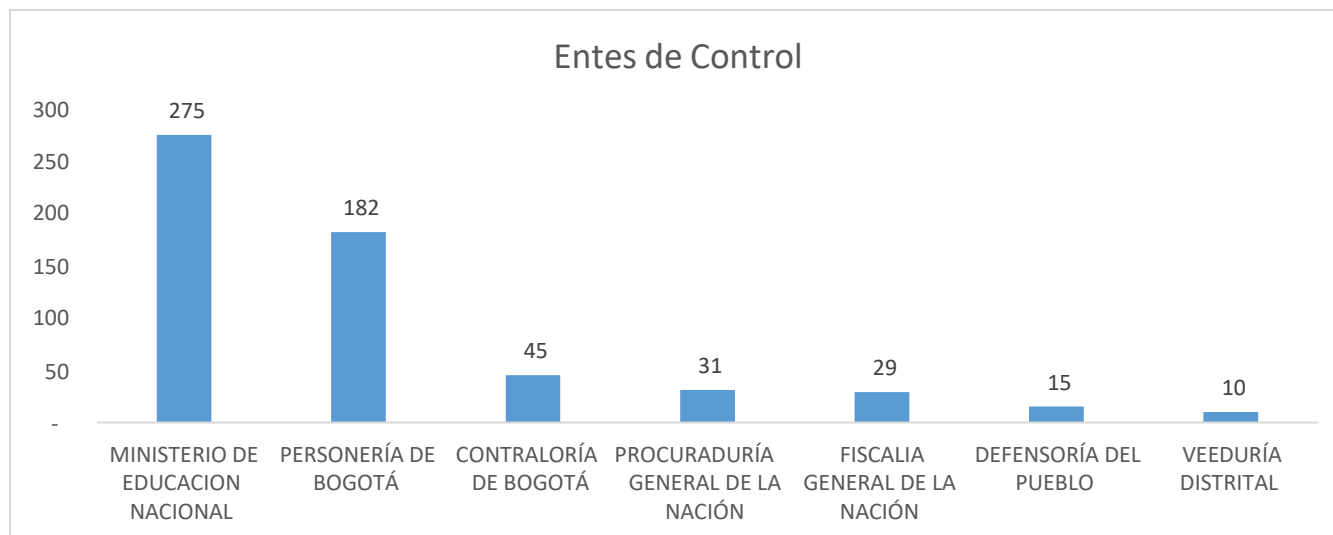


Gráfico 5. Participación Entes de Control. Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

De las solicitudes recibidas por los diferentes entes de control el 47% de ellas vienen del Ministerio de Educación Nacional, el 31% de la personería de Bogotá y el 8% de la Contraloría de Bogotá, el restante 14% entre otras de menor participación.

6.1.5 Sugerencias y/o felicitaciones

Las sugerencias de la ciudadanía en septiembre fueron 4 y ellas hicieron referencia a sugerencia de bici parqueaderos, dotaciones escolares para el área de danzas.

Las felicitaciones este mes fueron 11 para Ingrid Bibiana, Edna Bonilla, Leonardo Salazar, David Rodriguez, Ingrid Galeano, Dina Peralta, Bibian Castro, servicio de vigilancia, Lady Turriago, Carolina Chivata, Luz Dary Urrea.

6.1.6 Acceso a la información

Respecto acceso a la información durante el presente mes ingresaron 30 solicitudes de las cuales se destacan 7 que fueron dirigidas a la Oficina Asesora De Planeación, Dirección De Cobertura, Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos y Oficina De Personal con 2 solicitudes cada una, suman el 43% de las solicitudes allegadas por este ítem.

6.1.7 Calidad en la respuesta

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



Gráfico 6. Ciclo de Gestión de Calidad en las respuestas Ciudadanas Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "Ciclo de Calidad".

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 4.481 requerimientos evaluados, el 12% no cumple con alguno de los criterios de calidad, los cuales se describen a continuación:

- **COHERENCIA:** Relación entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento ciudadano.
- **CLARIDAD:** La respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.
- **CALIDEZ:** Referido a el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano con la respuesta.
- **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 APLICATIVO:** Utilización de sistema de gestión de correspondencia establecidos por la entidad correctamente, en cada una de las actividades que se deben realizar (radicación, asignación, resumen u observaciones y adjuntos)

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

Tabla 6. Resultados de la Evaluación del mes

Evaluados		Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo Aplicativo		TOTAL	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
4481	0	4240	242	4236	246	4002	280	4070	412	4193	289	3950	532
		95%	5%	95%	5%	94%	06%	91%	9%	94%	6%	88%	12%

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

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 4481 respuestas, el 12% (532) respuestas, no cumple con alguno de los criterios de calidad en términos de (Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo del aplicativo).

Tabla 7. Dependencias con mayor incumplimiento

DEPENDENCIA EVALUADA	UNIVERSO	PETICIONES EVALUADAS	QUE NO CUMPLEN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
6004 - 32 Colegio Técnico Tomas Rueda Vargas (IED)	5	2	2	0	0	2	0	2
				0%	0%	100%	0%	100%
6005 - 25 Colegio Nueva Esperanza (IED)	4	4	4	4	4	4	4	4
				100%	100%	100%	100%	100%
6007 - 07 Colegio Cedit San Pablo (IED)	8	7	7	7	7	7	7	7
				100%	100%	100%	100%	100%
6008 - 02 Colegio Alquería de La Fragua (IED)	11	8	8	8	8	7	7	7
				100%	100%	88%	88%	88%

DEPENDENCIA EVALUADA	UNIVERSO	PETICIONES EVALUADAS	QUE NO CUMPLEN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
6008 - 05 Colegio Castilla (IED)	2	2	2	1	1	1	2	1
				50%	50%	50%	100%	50%

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

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que, de las dependencias e Instituciones evaluadas, los colegios Técnico Tomás Rueda Vargas (IED), Nueva Esperanza (IED), CEDID San Pablo (IED) Alquería la Fragua (IED), Castilla (IED) entre otras dependencias, deben implementar acciones de mejora, en sus respuestas.

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

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

6.2 6.2 Nivel de oportunidad

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

Tabla 8. Nivel de Oportunidad por área NVC

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
1000 - Despacho	152	4	148	97%
1100 - Oficina Asesora De Planeación	39	3	36	92%
1200 - Oficina De Control Interno	74	10	64	86%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	951	115	836	88%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	489	10	479	98%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	11		11	100%
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	8	1	7	88%
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	46		46	100%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	18	6	12	67%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	5		5	100%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	12	2	10	83%

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	159	2	157	99%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	69	2	67	97%
2203 - Dirección Local De Educación Santafe - Candelaria	111	3	108	97%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	78		78	100%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	83	4	79	95%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	56	1	55	98%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	238	1	237	100%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	359	45	314	87%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	149	1	148	99%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	259	33	226	87%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	373	17	356	95%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	98	3	95	97%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	133		133	100%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	56		56	100%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	62	2	60	97%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	102		102	100%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	108	7	101	94%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	171	30	141	82%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	170	22	148	87%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	31		31	100%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	246	9	237	96%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	202	8	194	96%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	10		10	100%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	81	1	80	99%
3200 - Dirección De Educación Media	45	3	42	93%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	11	1	10	91%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	60	1	59	98%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	108		108	100%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	2		2	100%
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	2		2	100%
4100 - Dirección De Cobertura	786	48	738	94%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	1,409	71	1,338	95%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	496	46	450	91%

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	132	1	131	99%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	57		57	100%
5100 - Dirección De Talento Humano	377	83	294	78%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1,301	47	1,254	96%
5110 - Oficina De Personal	1,300	298	1,002	77%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1,255	434	821	65%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	980	125	855	87%
5130 - Oficina De Nómina	713	219	494	69%
5200 - Dirección De Contratación	11		11	100%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	7	1	6	86%
5220 - Oficina De Contratos	416	1	415	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	64		64	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	528	2	526	100%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	4,960	3	4,957	100%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano - Defensor	2		2	100%
5400 - Dirección Financiera	1	1		0%
5410 - Oficina De Presupuesto	6	2	4	67%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	23	2	21	91%
Total	20,261	1,731	18,530	91.46%

Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 31-10-2022

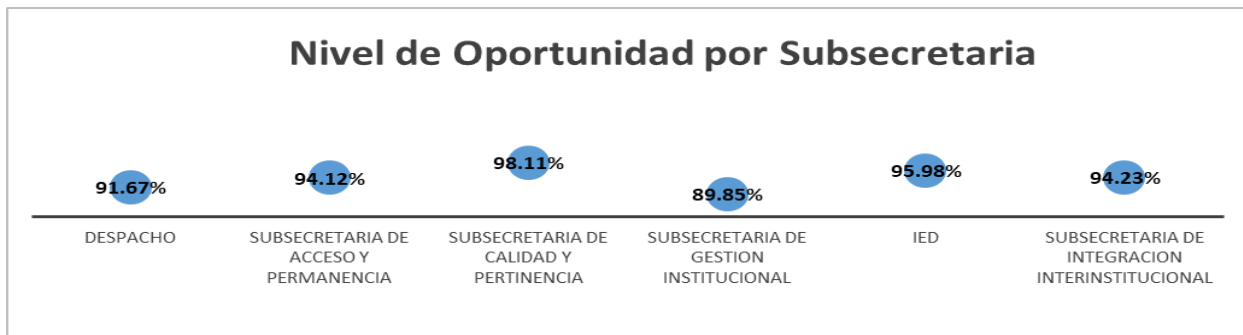


Gráfico 7. Ciclo de Gestión de Calidad en las respuestas Ciudadanas. Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 31-10-2022

La meta en la entidad tiene una programación de 100%. Para este mes se evidencia un poco la recuperación del indicador, el cual llevaba una variación a la baja debido a la derogación del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, a través de la Ley 2207 del 17 de mayo.

Durante este mes se recibieron 20.261 requerimientos registrados en el Sistema de Gestión Documental y Archivo – SIGA y Bogotá Te Escucha, de los cuales fueron resueltos en términos de Ley un total de 18.530 requerimientos, dando como resultado un 91.46% de cumplimiento.

Se presento un aumento del 3.55% en el indicador, con relación al mes anterior, para este mes 42 dependencias no cumplieron con el 100% Nivel de oportunidad, de las cuales 24 se encuentran por debajo del 95%.

6.3 6.3 Percepción de la calidad

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

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

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

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

Tabla 9. Percepción Calidad en la respuesta

Dependencia	Cumple	No cumple	% NPR
Dirección Local De Educación Usme	1		100%
Oficina De Contratos	1		100%
Oficina Asesora De Jurídica	1		100%
Dirección Local De Educación Engativá	1		100%
Colegio Aulas Colombianas San Luis (IED)	1		100%
Dirección Local De Educación Teusaquillo	3		100%
Dirección Local De Educación Kennedy	2		100%
Archivo Sed	9	3	75%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	2	1	67%
Dirección Local De Educación Suba	2	1	67%
- Oficina OSC Respuestas	1	1	50%
Oficina De Nomina	3	3	50%
Dirección De Cobertura	3	3	50%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	2	3	40%
Dirección De Bienestar Estudiantil	8	20	29%
Oficina De Personal		1	0%
Dirección Local De Educación Chapinero		1	0%

Dirección Local De Educación Bosa	2	0%	
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	1	0%	
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	1	0%	
TOTAL	40	41	49%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

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

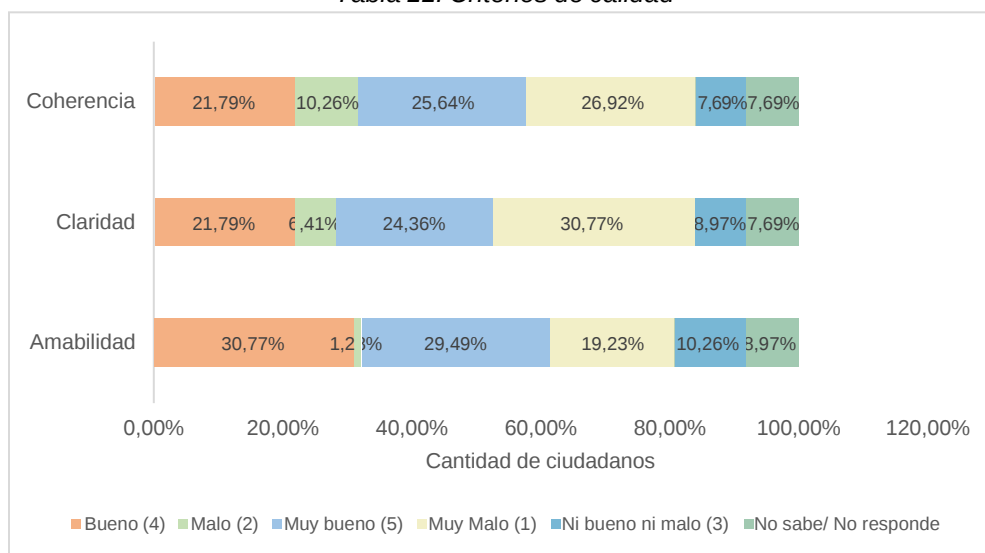
Tabla 10. trazabilidad

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	31	83	27%
Febrero	127	172	42%
Marzo	154	321	32%
Abril	80	167	32%
Mayo	34	77	31%
Junio	43	78	36%
Julio	34	39	47%
Agosto	28	39	42%
Septiembre	51	57	47%
Octubre	40	41	49%
Total	622	1074	37%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

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

Tabla 11. Criterios de calidad



Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

En una escala de Muy bueno (5) a Muy malo (1), el criterio de mejor percepción de la ciudadanía es la calidez (*amabilidad*) con un 30,77% calificado como “bueno” y el 29,49% como “Muy bueno” para un total del 60,26%. Ahora bien, seguidamente se encuentra el criterio de *coherencia* con un total en estas dos calificaciones del 47,43%, y por último el criterio de *calidad* con un 46,15%.

Es preciso indicar que las calificaciones se encuentran acorde al indicador obtenido en el Nivel de Percepción de la Calidad (49%), para lo cual se tienen definidas estrategias de socialización, y de ampliación de muestreo.

7. 7. Logros y acciones de mejora

En el transcurso del mes de Octubre se atendieron un total de 562 requerimientos, en donde se puede destacar la modificación a radicados en aplicativo SIGA en un 28,6% el apoyo en la gestión de SIGA y Bogotá Te Escucha en un 27,8% así como la creación de usuarios en un 18,9% es preciso indicar, que el control y seguimiento al proceso se realiza mediante el ingreso de las atenciones a través la matriz de seguimiento del correo, de los cuales se evidenció una eficiencia del 92% en el periodo de Octubre.

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

Tabla No Tabla 12. Seguimiento al progreso de los casos asignados.

ESTADO	CANTIDAD	PARTICIPACION
Completado	517	92%
En progreso	45	8%
Total	562	100%

Fuente: Tableros de control OSC

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde se tienen identificadas 24 necesidades reiterativas, bajo este marco, se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, en donde la modificación a radicados en aplicativo SIGA, apoyo en la gestión de SIGA o Bogotá Te Escucha y creación de usuarios son los temas más reiterados, continuando con algunas oficinas de nivel Central con temas en común como apoyo en la gestión de correspondencia y Traslados a la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Tabla 13. Principales Dependencias

DEPENDENCIA	CANTIDAD
1700 - Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	114
5111 - Grupo De Certificados Laborales	106
5110 - Oficina De Personal	23

Fuente: Tableros de control OSC

Tabla 14. Tipología Plan Padrino

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	161	28,6%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	156	27,8%
Creación de Usuarios	106	18,9%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	35	6,2%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	17	3,0%
Aclaración Informe de Vencidos	16	2,8%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	15	2,7%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	15	2,7%
Traslados a RedP	14	2,5%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	8	1,4%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	7	1,2%
Solicitud de Radicación Contáctenos	4	0,7%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	4	0,7%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	2	0,4%
Modificación usuarios	1	0,2%
Aclaración Informe de Efectividad	1	0,2%
Total	562	100%

Fuente: Tableros de control OSC

Igualmente, este correo gestiona las solicitudes realizadas de notificaciones, en el presente mes se gestionaron un total de 229 solicitudes, evidenciando que la dependencia que más solicitudes realiza es la Dirección de Inspección y Vigilancia, seguida por fondo prestacional, el servicio más reiterativo es el envío de citaciones y notificación presencial, las cuales son gestionadas por el grupo de correspondencia y la

ventanilla de notificaciones en las instalaciones de la OSC, seguido por las publicaciones en página web gestionadas por la OSC y las notificaciones por aviso que son gestionada igualmente por el grupo de correspondencia.

Tabla 15. Notificaciones - Plan Padrino

TIPOLOGIA	CANTIDAD
NOT.PRESENCIAL	66
CITACIONES Y NOT PRESENCIAL	53
NOT.AVISO	47
PUBLI.PAGINA WEB	31
CITACIONES	24
PUBLI.CARTELERA	5
PUBLI.PAGINA WEB Y CARTELERA	3
Total	229

Fuente: Tableros de control OSC

Se puede evidenciar que las solicitudes realizadas por las dependencias con relación a las tipologías varias han sido mayor que la asignación de notificaciones, los correos que ingresan fluctúan de manera variable, en el mes de octubre se presentaron 7 días pico, con más de 70 gestiones diarias.

Tabla 16. Comparación de ingresos de casos al correo

FECHA	CASOS	NOTIFICACIONES	TOTAL
3-oct-22	35	21	56
4-oct-22	32	8	40
5-oct-22	14	20	34
6-oct-22	13	2	15
7-oct-22	38	8	46
10-oct-22	35	14	49
11-oct-22	36	16	52
12-oct-22	35	10	45
13-oct-22	20	6	26
14-oct-22	12	14	26
18-oct-22	33	13	46
19-oct-22	16	16	32
20-oct-22	28	8	36
21-oct-22	25	12	37
24-oct-22	22	11	33
25-oct-22	45	13	58
26-oct-22	39	4	43
27-oct-22	59	8	67
28-oct-22	17	12	29
31-oct-22	8	13	21
Total	562	229	791

Fuente: Tableros de control OSC

Gráfico No.1 Comparativa gestión mes de septiembre y octubre 2022

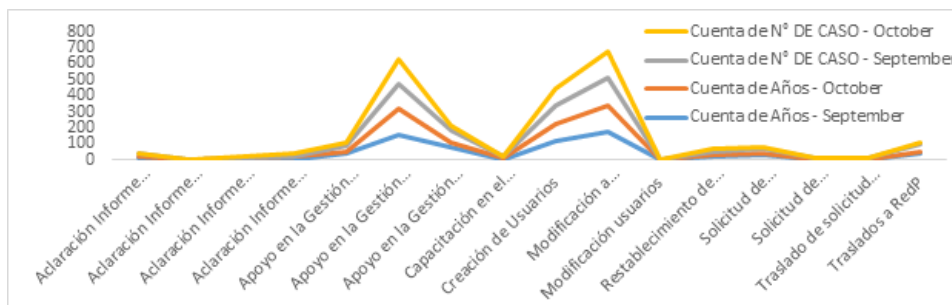


Gráfico 8. Comparativa gestión mes de septiembre y octubre 2022

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

8. REGISTRO ACTIVIDAD

La Oficina de Servicio al Ciudadano, cuenta con la plataforma CRM que permite registrar las actividades propias del desarrollo de las funciones, y que son solucionadas por WhatsApp, teléfono personal o presencial, para el mes de junio se realizaron 96 actividades diarias de las cuales 1 están pendiente de cierre definitivo.

Tabla 17. Registros en CRM y Actividades

ASUNTO	ACTIVO	INACTIVO	TOTAL
Pensión de docentes		27	27
Cesantías para docentes		27	27
Prestaciones sociales a beneficiarios de docentes		10	10
Certificaciones de docentes		2	2
Cesantías de funcionarios administrativos	1		1
Monto de cesantías docentes		1	1
Registro CRM	1	67	68
JHON RUIZ		81	81
LUZ DARY PERILLA		27	27
Total Actividades		108	108
TOTAL CRM Y ACTIVIDADES	1	175	176

Fuente: Tableros de control OSC

9. ACCIONES EN TERRITORIO

Por otro lado, el equipo de plan padrino realiza visitas en las Diles y colegios de manera presencial o virtual, con el fin de realizar diferentes actividades de seguimiento, socialización y comunicación de las estrategias de mejora en el servicio, igualmente presta el apoyo en la comunicación entre nivel central-local e institucional.

Entre las visitas territoriales, se realiza actividades de supervisión para los agentes que prestan su servicio en las 20 direcciones locales de educación y 4 Supercades, bajo el Profesional Contratista de BPM en las actividades de supervisión.

Tabla 18. Actividades en Territorio

Fecha	Actividad
4/10/2022	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "Ventanilla de radicación virtual"
6/10/2022	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "Ventanilla de radicación virtual"
7/10/2022	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "Ventanilla de radicación virtual"
7/10/2022	reunión con PSI Flavio, donde se abordaron temas relacionados con el cambio y movimientos de personas de BPM, indica que no se rote a Oscar Saenz, ya que es de gran apoyo para el en el manejo de la información y proceso de cobertura, se indica que se continuara con la rotación de Miguel Useche en otras Localidades. Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "Ventanilla de radicación virtual"
10/10/2022	Realización y entrega de informe de gestión trimestral de la atención al ciudadano (turnos atendidos, agenda y satisfacción)
13/10/2022	Revisión nueva sede de la DILE, se toman fotos que servirán para colocar señalética de inclusión en el sitio y determinar algunos aspectos a tener en cuenta y que puedan afectar el servicio (RAC, en un sitio que e presume no es adecuado), se envía correo a Narda y Paola informando, se presenta al padrino de la localidad, y se brinda a poyo al Agente en sus actividades
18/10/2022	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "Ventanilla de radicación virtual"// reunión con PSI Andres, donde se habla del trabajo que se viene realizando con Xiomara, se verifica el estado de las atenciones en lo que va del mes de octubre.
19/10/2022	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "Ventanilla de radicación virtual"// asistencia a 4to comité de cobertura
20/10/2022	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "Ventanilla de radicación virtual"
21/10/2022	Supervisión del trabajo realizado, entrega de bonos de dotación, aclaración frente a dudas de proceso nuevo "Ventanilla de radicación virtual"

Fuente: Tableros de control OSC

9.1 Socializaciones

Aunque los temas de socialización corresponden directamente a la Líder Profesional de Gestión de conocimiento, el Equipo de Pan padrino, apoya en ocasiones, algunas capacitaciones especialmente a áreas críticas o a personal de la OSC

Tabla 19 Socialización Diles

Fecha	Lugar	Actividad
4/10/2022	Engativá	Socialización manejo siga y Bogotá te escucha
13/10/2022	Nivel central	socialización siga - virtual 10:00am 12:00m
14/10/2022	Chapinero/Teusaquillo	Socialización respuesta electrónica
18/10/2022	Teusaquillo	Seguimientos vencidos, nivel de oportunidad, calidad en la respuesta y digitalización
19/10/2022	Tunjuelito	Comité local de cobertura
19/10/2022	Nivel central	Socialización siga - presencial sala polivalente 10:00am 1:00m
19/10/2022	Nivel central	aclaración dudas radicación y digitalización - virtual 3:30pm 4:30pm
20/10/2022	Nivel central	Socialización aplicativa siga - manejo de actividades
20/10/2022	Nivel central	socialización - siga - virtual 8:00am 10:00am
21/10/2022	Engativá	2 foro distrital de administrativos - experiencias significativas
21/10/2022	Dirección de talento humano	Socialización presencial del correcto uso de siga
21/10/2022	Nivel central	socialización siga - presencial auditorio contratos 10:00am 12:00m
26/10/2022	Dile bosa	Reunión calidad - vencidos - digitalizados
27/10/2022	San Cristóbal	Comité local de cobertura
27/10/2022	Suba	Socialización manejo siga y Bogotá te escucha
28/10/2022	Tunjuelito	Seguimientos vencidos

Fuente: Tableros de control OSC

9.2 Valoración de calidad en las respuestas

En el proceso de apoyo el Equipo realiza semanalmente actividades de valoración en la calidad de las respuestas, acorde a lo establecido en la guía Metodológica de Evaluación de Calidad adoptado de la Alcaldía Mayor de Bogotá y legamente implementado en la SED a través de Isolucion. En el mes de octubre se han realizado un total de 4.482 evaluaciones.,

Tabla 20. Valoración Calidad Respuestas

Evaluador	Bte	Siga	Total General
Alexandra Murillo	2	153	155
Cesar Moreno	15	559	574

Herly Rativa	17	554	571
Jhon Ruiz	11	434	445
Julie Pauline	26	213	239
Luz Dary Perilla	17	828	845
Maria Elvira Cárdenas	12	228	240
Nicolas Vargas	21	546	567
Reynaldo Sandoval	19	827	846
Total General	140	4342	4482

Fuente: Tableros de control OSC

9.3 Asignación De Peticiones En La Plataforma Bogotá Te Escucha

En las actividades de Seguimiento a las PQRS, el Equipo Plan Padrino realiza la gestión de asignación de las peticiones, quejas y reclamos que ingresan a la entidad y que deben ser enviadas acorde a la lectura del asunto, al área encargada, para el mes de octubre, se realizaron un total de 653 asignaciones de peticiones.

Tabla21. PQRS Asignados

Agente	Cantidad
Carolina Chivata	299
Sara Sanchez	354
Total general	653

Fuente: Tableros de control OSC

9.4 Ferias y jornadas adicionales

Por otro lado, en el mes de octubre, no se presentaron ferias móviles estrategia "Juntos Cuidemos Bogotá" y de "Educación en tu Localidad"

10. AVANCE DE VENCIMIENTOS

Por otro lado; durante el mes de octubre se realizó seguimiento en vencidos de vigencias anteriores, generando un avance de cierre del 97% de vencidos pendientes a comparación de inicio de año esto gracias a los seguimientos constantes de las madrinas, y reuniones con los IED, entre algunas se destaca:

- La Dirección Local de Usaquén cerró los radicados que fueron finalizados como actividad
- Se han realizado socializaciones del uso del aplicativo con la oficina de Apoyo precontractual, Dirección de Contratación, Dirección Financiera y sus oficinas y oficina de contratos.
- El día 21 de octubre se realizó socialización presencial con los funcionarios de la Dirección de Talento Humano.
- Se ha hecho seguimiento a las oficinas de personal, nómina y talento humano, enviando reporte de vencidos vía correo electrónico donde se discrimina los radicados vencidos, sin digitalización y pendientes de finalización de trámite.
- El IED Venecia realizó el cierre de las solicitudes de certificados
- El IED Antonio García, ha disminuido a 67 solicitudes de 147 que tenía abiertas.

En cuanto a Bogotá te Escucha Durante las últimas dos semanas se cerraron el 58,5% de los requerimientos que presentaban vencimiento; de las 27 áreas reportadas, 13 realizaron cierres de todos los radicados, 3 redujeron la cantidad, 10 se mantienen en el número de vencidos, aunque en varias de ellas no se trata de las mismas peticiones y solo 1 aumentó.

- En este nuevo corte hay 11 áreas nuevas con vencimientos.
- En el año 2015 solo queda 1 registro que pertenece a la UEL, el cual se migro a la Dirección de Servicios Administrativos para el cierre por resolución
- La OSC orientó el proceso de cierre de las solicitudes en el SIGA de acuerdo con el procedimiento sugerido por la Oficina Asesora de Jurídica en los conceptos I-2015-53353; I-2016- 40473; I-2019-76925, I-2019-79387, I-2022-59355 y I-2022-87168
 - En trabajo con junto con la Oficina Jurídica se ha emitido 2 resoluciones de cierre por desistimiento tácito las cuales son:
 - Resolución 2345 del 10 de octubre de 2022 – cierre de 91 requerimientos.
 - Resolución 2512 del 31 de octubre de 2022 – cierre de 6 requerimientos.

Tabla 22. Avance de Cierre de Vencidos

Fecha de Corte	2010	2011	2012	2014	2015	2017	2018	2019	2020	2021
22/02/2022	150	342	88	2	1	5	238	12	28	1490
25/03/2022	150	342	88	2	1	5	238	12	26	526
30/04/2022	150	342	88	2	1	5	238	10	25	320
31/05/2022	150	342	88	2	1	5	238	10	24	182
28/06/2022	150	342	88	2	1		3	5	541	1047
22/07/2022	150	342	88	2	1		3	2	328	606
30/08/2022	150	333			1		3	2	259	451
23/09/2022					1		3	2	183	422
31/10/2022					1		3		105	365
8/11/2022					1		3		98	362

Fuente: Tableros de control OSC

Tabla 23. Indicadores de Seguimiento

	Agosto	Septiembre	Octubre	ANUAL
NIVEL DE OPORTUNIDAD	86%	88%	91%	92%
EVALUACION DE CALIDAD	88%	87%	88%	83%
DIGITALIZADOS	74%	75%	76%	76%
CIERRE DE VENCIDOS	96%	97%	97%	95%

Fuente: Tableros de control OSC