

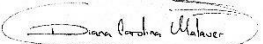
**INFORME EJECUTIVO
SEPTIEMBRE 2023**

INFORME PQRS OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Aprobó:

Reviso


Veiman Cotrino Díaz
Profesional Universitario


Diana Carolina Malaver
Profesional Universitario


Luz Dary Perilla
Auxiliar Administrativo


Johan Andrés Morales
Auxiliar Administrativo


Eva María Vera
Contratista


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

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

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

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

Introducción

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

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

Glosario

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

- **Atenciones:** Cantidad de solicitudes de servicio que ingresaron a los canales de atención, incluye línea 195, procesos de PAE, matriculas o demás procesos que ingresan a los canales de atención de la entidad.
- **Valoración de Calidad en la respuesta:** valoración realizada a una muestra del total de las respuestas dadas en los sistemas de Gestión de Correspondencia, verificando que cumplan con los criterios de calidad establecidos (coherencia, claridad, calidez, oportunidad, manejo del sistema)
 - **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
 - **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
 - **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
 - **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.
 - **Manejo del Aplicativo y utilización de sistema SDQS:** Hace relación a la utilización del aplicativo en cada una de las actividades que se deben realizar (radicación, clasificación, asignación, traslado por competencia, resumen u observaciones de la respuesta en el aplicativo y adjuntos en PDF).
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal,

disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

- Entes de control: Análisis realizado a las peticiones que ingresan a los sistemas de gestión de correspondencia, acerca de las peticiones que envían los entes de control, tales como: Veeduría, Contraloría, Policía, Defensoría, Procuraduría, Concejo de Bogotá, entre otros.
- Felicitación: Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.
- Nivel de oportunidad: Indicador del porcentaje de cumplimiento en las respuestas generadas a los requerimientos interpuestos por la ciudadanía en la Secretaría de Educación Distrital, durante el mes de su vencimiento. La fórmula de este indicador es:

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

- 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/sdgs/>
- 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 (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.

1.5 Alcance POA

El presente informe da alcance a la actividad 4.1 “Realizar y socializar un Informe mensual de PQRSDF, para la generación de acciones de mejora por parte de las dependencias de la SED y el cumplimiento de la normatividad vigente.” Del módulo 4 Atención al Ciudadano, del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2023.

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

Durante septiembre del 2023 se presentaron las siguientes novedades:

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

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

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	14.691	14.298	97%
Virtual	31.096	31.096	100%

Telefónico	4.250	4.250	100%
Total, general	50.037	49.644	99%

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

- indicador de satisfacción proyectado para el mes de septiembre fue de 89%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 90.18% dando cumplimiento al indicador proyectado.
- Se continúa realizando seguimiento al comportamiento del IVR, lo que ha permitido concluir que el volumen de llamadas ha disminuido, mostrando un buen resultado frente a los audios montados para la orientación.
- Los temas de mayor impacto fueron asignación de cupo escolar con 23.05% aumentando en 9.8%, debido al inicio del cronograma de cobertura 2023- 2024 establecido en la resolución 3144 del 30 agosto 2023; en el cual estableció el inicio de solicitud de cupo escolar de estudiantes nuevos vía web para Prescolar del 01 al 30 septiembre y solicitud de cupo escolar estudiantes nuevos vía web de 1° primero en adelante desde el 1 de septiembre hasta el 30 de octubre 2023. Seguimiento a prestaciones sociales de docentes con un 20.88% presenta disminución del 10.1% respecto al mes anterior. Por otro lado, Traslado de estudiantes antiguos representa el 9.75% aumentando en 30.1%; Consulta a solicitudes radicadas 7.57% aumentando 3.6%; Información sobre vacantes ofertadas y contratación 2.74% inferior al mes anterior; Información pago de nómina 2.23% disminuyendo en 25.8% respecto a agosto.
- El estándar de satisfacción para septiembre del 2023 de los canales de atención se cumplió, a través de seguimiento diario al cumplimiento e implementando las estrategias de mejora necesarias. Adicional del apoyo del grupo de Aliados Incondicionales a las encuestas con baja nota para la mejora continua de forma individual por parte de los agentes.
- Durante el mes de septiembre se acudió a tres Comités locales de Cobertura:
 - DLE Chapinero – Teusaquillo 6 de septiembre
 - DLE Mártires 18 de septiembre
 - DLE Usme 20 de septiembre
 - DLE Antonio Nariño 21 de septiembre
- Para septiembre del 2023 no se presentaron novedades atípicas dentro de la prestación del servicio, que pudieran impactarlo. No obstante, se observaron, caídas de SIGA; Digiturno, aplicando el instructivo correspondiente para garantizar la continuidad del negocio.
- El estándar de satisfacción para septiembre del 2023 de los canales de atención se cumplió, a través de seguimiento diario al cumplimiento e implementando las estrategias de mejora necesarias. Adicional del apoyo del grupo de Aliados Incondicionales a las encuestas con baja nota para la mejora continua de forma individual por parte de los agentes.

- Se realizó el acompañamiento en el Colegio Divino Maestro para cerrar los documentos de la vigencia 2022 logrando el cierre de la totalidad; sin embargo, persisten vencidos de la vigencia 2023.
 - 29 de agosto: 92 documentos vencidos
 - 29 de septiembre: 106 documentos vencidos
- Durante el periodo de septiembre en la Sala de Nivel Central se han facilitado ventanillas para la atención por parte de otras dependencias, viendo afectación en los tiempos de servicio de la sala, debido a la complejidad en el proceso de atención.

Servicio	Cantidad atendida
Bienestar Estudiantil	
Entrega de Pines	187
Control Disciplinario	
Control Disciplinario	10
Talento Humano	
Entrega de Dotaciones SED	231
Total, general	187

- Para este período se atendieron dos (2) personas con discapacidad auditiva ubicadas en diferentes puntos de atención de la SED, utilizando nuestro canal RELEVO SED.
- En septiembre el tiempo de espera en nivel central presento una reducción considerable pasado de 10 minutos 21 segundos a 6 minutos.
- Durante los días 20 y 21 de septiembre el equipo de la Oficina de Servicio al Ciudadano recibió la auditoría externa de seguimiento a la certificación, con el fin de verificar por segundo año consecutivo que el Sistema de Gestión de la Calidad implementado alcanza los estándares establecidos en la ISO 9001:2015 y que su mantenimiento es correcto de conformidad a la percepción y cumplimiento de las expectativas de las partes interesadas.

3. Análisis General de los Canales de Atención

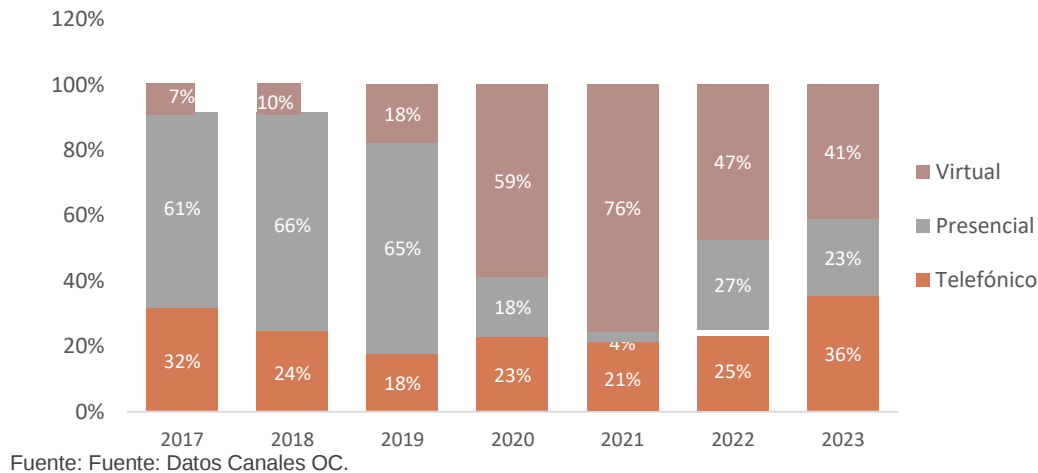
Los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito presentan un comportamiento variable durante los últimos cinco años, al contar con un hito, como lo fue la pandemia causada por el virus Sars-COV2. Desde ese momento, la ciudadanía en general ha optado por preferir los canales virtuales, y también la Entidad, ha propendido por virtualizar y optimizar los trámites existentes, como la solicitud de cupo y prestaciones sociales para docentes. Para el año 2023 en septiembre se contó con un total de 126.681 atenciones.

Tabla 2 Participación Canales Acumulados al mes de septiembre

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	289.911	560.900	63.971	914.782
2018	209.457	569.246	87.374	866.077
2019	160.852	588.323	161.658	910.833
2020	316.496	255.370	815.824	1.387.690
2021	407.577	76.947	1.500.590	1.985.114
2022	253.474	276.466	477.394	1.007.334
2023	323.754	213.273	373.676	910.703

Fuente: Datos Canales OSC.

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de septiembre



En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a agosto 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 41%, disminuyendo la participación del canal presencial en 47% y el telefónico aumento en 5% 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 17%, 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 14% respecto al año 2020.

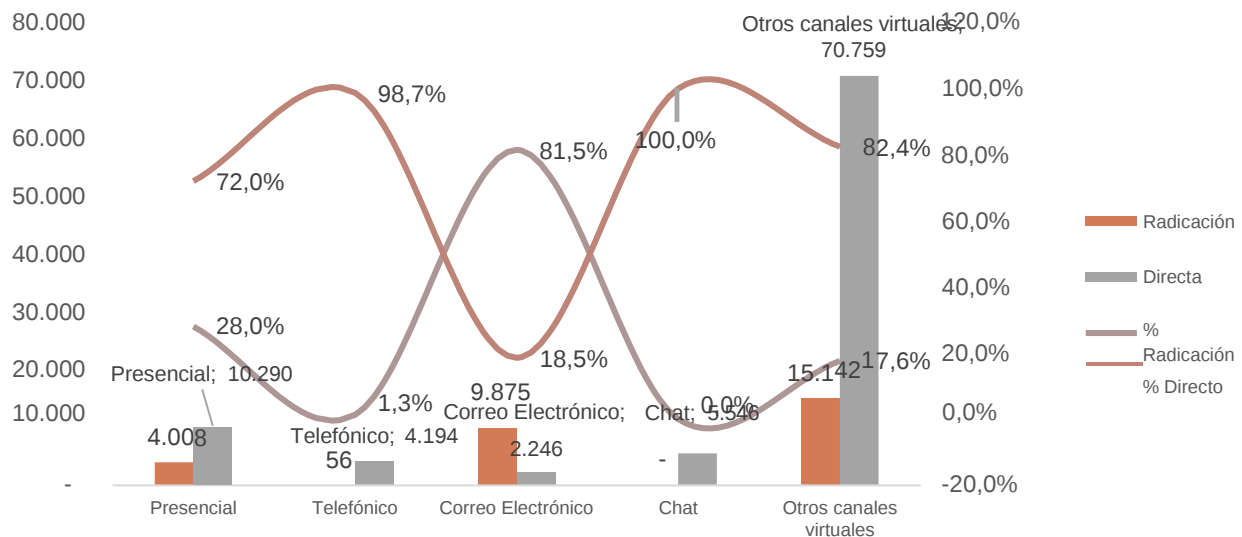
Adicional se puede inferir que, en el 2023, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 26% (es preciso indicar que se incluyeron las cifras de gestión IVR) y 23%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación

con 41%.

3.1 Comportamiento Canales de Atención

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

Gráfico 2. Comportamiento de PQRS respecto a canales de atención



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

Es importante mencionar que de manera general el 20.8% de las solicitudes son resueltas en primer contacto y el restante son radicadas.

Cabe, resaltar que ingresaron 67.612 solicitudes mediante el formulario de matrículas escolares, debido al inicio del cronograma de cobertura 2023- 2024 establecido en la resolución 3144 del 30 agosto 2023; en el cual estableció el inicio de solicitud de cupo escolar de estudiantes nuevos vía web para Prescolar del 01 al 30 septiembre y solicitud de cupo escolar estudiantes nuevos vía web de 1° primero en adelante desde el 1 de septiembre hasta el 30 de octubre 2023

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 septiembre fue de 89%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 90.18% dando cumplimiento al indicador proyectado.

Tabla 3 Satisfacción detallado Mensual

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, Mes
ene-23	78.60%	89.32%	58.58%	46.18%	82.34%
feb-23	79,70%	90,47%	66,08%	51,23%	82.95%
Mar-23	86,54%	88,72%	70,46%	51,55%	84,75%
Abr-23	92,59%	89,41%	78,85%	61,96%	88,30%
May-23	89,62%	91,20%	77,47%	62,18%	87,20%
Jun-23	90.23%	86.31%	74.37%	68.87%	85.99%
Jul-23	93,13%	90,00%	83,00%	72,39%	89,56%
Ago-23	92,47%	90,69%	86,22%	72,40%	89,54%
Proyectado Sep-23	90%	90%	80%	70%	89%
Obtenido Sep-23	91,40%	92,62%	85,95%	72,63%	90,18%

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 septiembre se encontró en 90.18%, se aplicaron un total de 3.554 encuestas, de las cuales 3.205 se encontraron satisfechas.

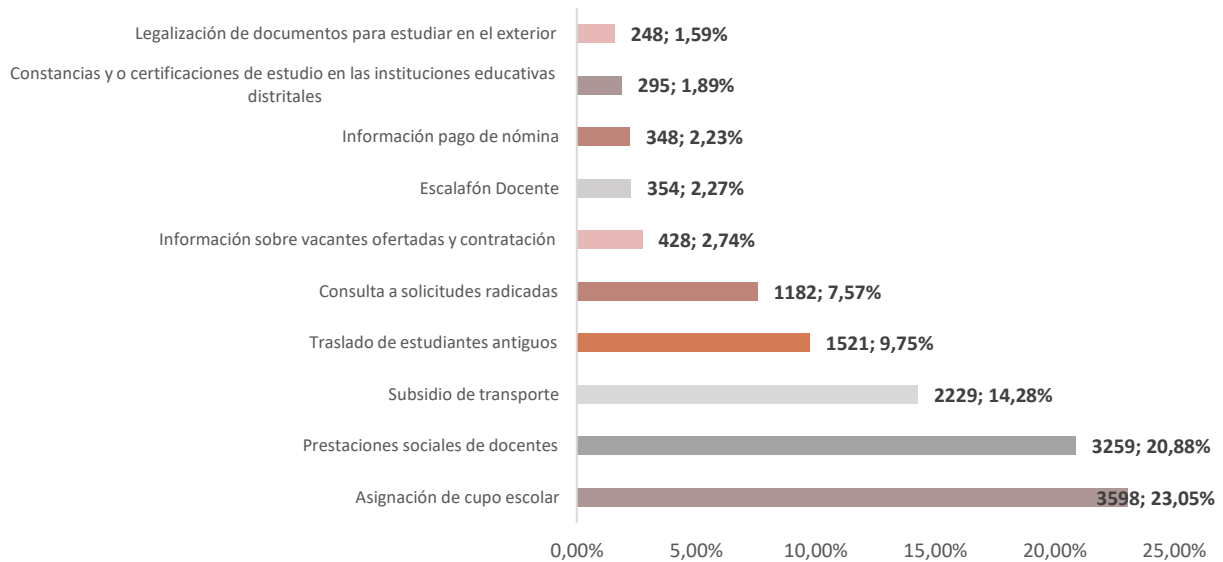
Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 92.62% aumentando en 1.93%, Correo electrónico 72.63% registro un aumento del 0.23%, Canal presencial 91.40% registro una disminución del 1.07%, y el canal Chat 85.95% disminuyendo en 0.27% respecto al periodo anterior.

3.3 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Durante de septiembre en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron asignación de cupo escolar con 23.05% aumentando en 9.8%, debido al inicio del cronograma de cobertura 2023- 2024 establecido en la resolución 3144 del 30 agosto 2023; en el cual estableció el inicio de solicitud de cupo escolar de estudiantes nuevos vía web para Prescolar del 01 al 30 septiembre y solicitud de cupo escolar estudiantes nuevos vía web de 1° primero en adelante desde el 1 de septiembre hasta el 30 de octubre 2023. Seguido esta Prestaciones sociales de docentes con un 20.88% presenta disminución del 10.1% respecto al mes anterior, 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., seguido del subsidio de transporte con 14.28% aumentando en 1.6%.

Gráfico 3. Tipificación canales de atención



Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

Por otro lado, Traslado de estudiantes antiguos representa el 9.75% aumentando en 30.1%; Consulta a solicitudes radicadas 7.57% aumentando 3.6%; Información sobre vacantes ofertadas y contratación 2.74% inferior al mes anterior; Información pago de nómina 2.23% disminuyendo en 25.8% respecto a agosto; Escalafón Docente 2.27% disminuyendo en un 18.6%; Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales 1.89% y Legalización de documentos para estudiar en el exterior 1,59% estos dos últimos disminuyendo en 27.7% y 21.3% respectivamente.

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 1 Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento

	Tipo de tramite	Bogotá te escucha	SIGA	Total General
Solicitudes y tramites Representan el 76%	Derecho de Petición Interés Particular	205	17018	17.223
	Derecho de Petición Interés General	49	140	189
	Derecho de Petición de Consulta	61		61
	Derecho de Petición de Información		37	37
	Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias	4	5	9
	Fut (Formulario Único de Tramites)		500	500
	Informativo		54	54
	Respuestas en General (Allegan documentación, solución a peticiones de las IED e información de costos educativos)		41	41
	Contáctenos		3831	3.831
	Invitaciones		18	18
	Facturas		4	4
Requerimientos Legales Representan el 1%	Tutelas		123	123
	Nulidad y Restablecimiento del Derecho		1	1
	Expediente		1	1
	Cumplimientos de Fallo		253	253
	Recursos de Reposición		3	3
	Recursos de Apelación		1	1
PQRSDF Representan el 2%	Quejas	436	6	442
	Reclamos	180	2	182
	Felicitaciones	52		52
	Denuncias por Actos de Corrupción	1	14	15
	Sugerencias	4	2	6
Solicitudes de Acceso a la Información, Representan el 0%	Solicitudes de Acceso a la Información	68		68
Trámite Representa el 21%	Derecho de Petición Interés General		8	8
	Derecho de Petición Interés Particular		5959	5.959
Total General		1060	28.021	29.081

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

Tabla 5 – Acumulado 2023

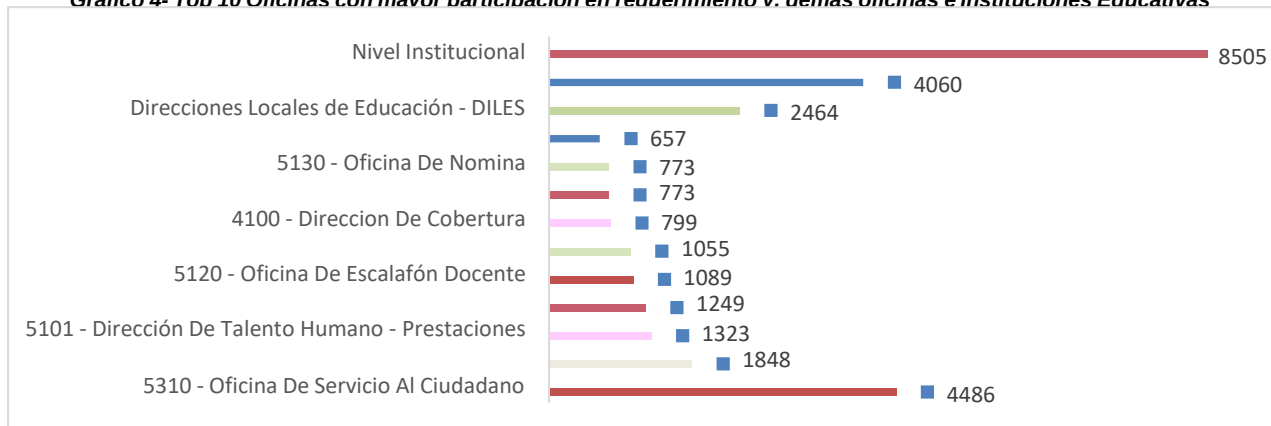
Mes	Solicitudes y Tramites	PQRSDF	Requerimientos Legales	Solicitud de Acceso a la Información	Total general
Enero	62.630	475	832	28	63.965
Febrero	51.725	595	1.264	38	53.622
Marzo	47.763	586	1.128	39	49.516
Abril	40.717	432	1.128	27	42.738
Mayo	31.612	648	722	28	33.010
Junio	27.447	715	692	49	28.903
Julio	28.698	499	424	25	29.646
Agosto	29.412	699	394	28	30.533
Septiembre	27.934	697	382	68	29.081

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones en general disminuyeron un 5% respecto al mes anterior, siendo solicitudes y tramites el de mayor impacto.

Del total de los registros; el 62% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central, el 29% gestionados por el Nivel Institucional y el 9% por las Direcciones Locales de Educación; del total el 86% se realiza a través de canales virtuales y el 14% de manera presencial.

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



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

4.1 Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas:

4.1.1 Grupo Solicitudes y trámites

Los requerimientos que ingresan en el grupo al momento de radicarlos se asignan a las diferentes oficinas de acuerdo con su competencia, el 37% está representado por el nivel institucional (IED) equivalentes a 8.118 requerimientos, seguido de un 47% que constituyen las diez dependencias más representativas con un total de 10.311 requerimientos, posteriormente un 7% de participación de las Direcciones Locales de Educación con 1.616 requerimientos y por las demás dependencias de menor participación que integran 1922 requerimientos que aportan un 9% de contribución. dentro del total de los trámites y solicitudes atendidas en las 10 dependencias del nivel central con mayor volumen de gestión se destacan las siguientes con sus tres tramites de más alto impacto:

Oficina de Servicio al Ciudadano con el trámite de Legalización Documentos al Exterior representado en el 86%, seguido por las devoluciones de legalización con un 5% y trámite general con un 3%.

La Oficina de Personal participa en gestión general con un 71%, seguido de vacaciones de funcionarios administrativos 7%, y renunciaciones 7%

La Oficina de Escalafón Docente cuenta con inscripción de privados decreto 2277 con un 35%, seguido de reconocimiento salarial por especialización 23% y ascenso privados decreto 2077 con el 20%.

La Dirección de Talento Humano - Prestaciones que participa con tramite general en un 96%, seguido de fallos contenciosos con el 1% y recursos de reposición el 1%.

El grupo de certificaciones laborales cuenta con el 75% de trámites generales, el 11% para tiempo de servicio y 8% para factores salariales.

Por parte de las demás áreas y las IED y DLE, a parte de las 5 principales mencionadas anteriormente dieron su aporte con el restante 63% de las solicitudes y trámites gestionados por la entidad en el mes de septiembre para este grupo.

4.1.2 Grupo PQRSDF

Los 697 requerimientos, son radicados a través de las diferentes plataformas y asignadas a las dependencias para su gestión y trámite.

De total de los recibidos en esta categoría el 83 % fueron atendidos virtualmente por el canal Web, E-mail y Redes Sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 17%.

Tabla 6 – Oficinas con mayor participación

ÁREA	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	60	9%
7001 01 Traslados OSC	38	5%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	36	5%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	34	5%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	27	4%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	24	3%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	22	3%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	20	3%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	19	3%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	17	2%
Demas dependencias de menor participación	178	26%
Nivel Institucional	222	32%
TOTAL	697	100%

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

4.1.2.1 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?

De la totalidad de los requerimientos recibidos por los ciudadanos en el mes de septiembre, convivencia escolar, calidad de la educación, beneficios estudiantiles, datos abiertos y matrículas, esto dentro de las categorías más representativas.

4.1.3 Requerimientos Legales

Tabla 7 –Requerimiento de mayor demanda

GRUPO	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
Cumplimiento de Fallo	253	66%
Tutela	123	32%
Recurso de Reposición	3	1%
Recurso de Apelación	1	0%
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	1	0%
Expediente	1	0%
TOTAL	382	100%

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

Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 66% corresponde a Cumplimiento de fallo, continúan las Tutelas con el 32%, los recursos de reposición con el 1%

4.1.4 Presuntas denuncias sobre actos de corrupción

Durante el presente mes se recibieron 18 presuntas denuncias sobre actos de corrupción, las cuales fueron recibidas, atendidas y radicadas a las áreas competentes para su gestión y respuesta definitiva de cara al ciudadano.

Tabla 8 – Denuncias por presuntos actos de corrupción

AREA	CANTIDAD
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	2
4100 - Dirección De Cobertura	2
531002 - Oficina OSC Respuestas	2
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	2
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	2
6019 - 10 Colegio Confederación Brisas Del Diamante (IED)	1
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	1
5130 - Oficina De Nomina	1
1000 - Despacho	1
5410 - Oficina De Presupuesto	1
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	1

2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	1
5110 - Oficina De Personal	1
TOTAL	18

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

4.1.5 Entes de control

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

En total se encontraron 382 recibidos en la SED para fines informativos estos requerimientos se clasifican en dos grandes grupos Organismo Autónomo e Independiente el cual se subdivide en distrital o nacional y el segundo grupo denominado Ramas del Poder Público, cabe aclarar que las entidades regulatorias que se tiene en cuenta son: Defensoría, Veeduría, Personería, Contraloría, Procuraduría, Fiscalía y Ministerio de Educación; este último por ser directamente relacionado con la entidad.

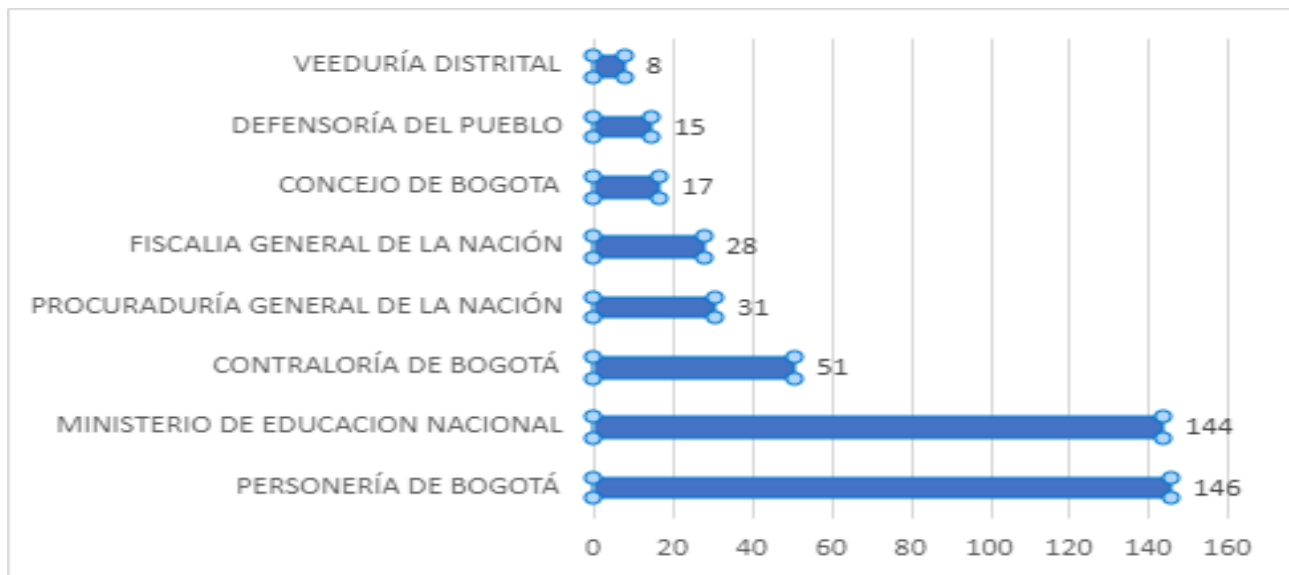
Tabla 9 – Participación según el nivel

Organismo Autónomo e Independiente	
Organismo de Control Distrital*	222
Organismo de Control Nacional*	46
Ramas del Poder Publico	
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	144
Rama Judicial*	28
Total general	440

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

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

Gráfico N°5 Entes de Control



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

De las solicitudes recibidas por los diferentes entes de control el 33% de ellas vienen de la Personería de Bogotá, el 32% del Ministerio de Educación Nacional, el 12% de la Contraloría de Bogotá, el restante 22% está entre otras de menor participación.

4.1.6 Sugerencias y/o felicitaciones

Las sugerencias de la ciudadanía en septiembre fueron 6 y ellas hicieron referencia a traslados de estudiantes de otros entes territoriales, movilidad escolar, solicitudes laborales, tiempos de servicio entre otros.

Del mismo modo las felicitaciones presentadas en total fueron 52, destacándose la labor del servicio prestado por legalización de documentos al exterior, el servicio de registro de diploma, el canal presencial, Dina Peralta, Jesús Gil, Liceth Ospina, Andrés Jiménez, servicio supercade Bosa, Luisa Zapata, Yesica Restrepo, Ingrid Meneses, María Reyes, Servicio de vigilancia nivel central, Andrea Jiménez, Brandon Vela, entre otros.

4.1.7 Acceso a la información

Respecto al acceso a la información durante el presente mes ingresaron 68 solicitudes de las cuales se destacan 7 para la oficina de Personal, 6 que fueron dirigidas a la Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones, 5 para la Dirección de Cobertura, 5 para la Dirección de Talento Humano, 4 para la Oficina de Servicio al Ciudadano y las restantes 41 son integradas por diferentes dependencias de la entidad.

5. Nivel de oportunidad

En el Nivel de Oportunidad de la Secretaría 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 septiembre.

Tabla 10 – Nivel de Oportunidad por área NVC

Dependencia	*Total de requerimientos para dar respuestas en el mes	Total Respuestas dadas fuera de Términos	Total Respuestas oportunas	Nivel de Oportunidad de respuesta
1000 – Despacho	120	4	116	96,7%
1100 - Oficina Asesora de Planeación	23	2	21	91,3%
1200 - Oficina de Control Interno	85	4	81	95,3%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	1.256	247	1009	80,3%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	409	37	372	91,0%
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	153	4	149	97,4%
1600 - Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	7		7	100,0%
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y Las Comunicaciones	148	2	146	98,6%
1800 - Oficina Para la Convivencia Escolar	181	1	180	99,4%
2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional	3	1	2	66,7%
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	9	3	6	66,7%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	142	3	139	97,9%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	80	8	72	90,0%
2203 - Dirección Local de Educación Santafé - Candelaria	104	1	103	99,0%
2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal	56		56	100,0%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	51		51	100,0%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	38		38	100,0%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	170	4	166	97,6%

Dependencia	*Total de requerimientos para dar respuestas en el mes	Total Respuestas dadas fuera de Términos	Total Respuestas oportunas	Nivel de Oportunidad de respuesta
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	223	15	208	93,3%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	168		168	100,0%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	266	35	231	86,8%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	476	42	434	91,2%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	113		113	100,0%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	85	1	84	98,8%
2214 - Dirección Local de Educación Mártires	49		49	100,0%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	102	4	98	96,1%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	109		109	100,0%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	96		96	100,0%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	135	13	122	90,4%
2220 - Dirección Local de Educación Sumapaz	7		7	100,0%
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	22		22	100,0%
2400 - Dirección de Relaciones Con El Sector Educativo Privado	3		3	100,0%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	221	29	192	86,9%
2600 - Dirección de Relaciones Con Los Sectores de Educación Superior y Educación Para El Trabajo	196	6	190	96,9%
3000 - Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	21		21	100,0%
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica	70		70	100,0%
3200 - Dirección de Educación Media	41	1	40	97,6%
3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	16	1	15	93,8%
3400 - Dirección de Inclusión E Integración de Poblaciones	87	1	86	98,9%
3500 - Dirección de Formación de Docentes E Innovaciones Pedagógicas	73		73	100,0%
3600 - Dirección de Evaluación de la Educación	9		9	100,0%
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	2		2	100,0%
4100 - Dirección de Cobertura	718	6	712	99,2%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	968	5	963	99,5%

Dependencia	*Total de requerimientos para dar respuestas en el mes	Total Respuestas dadas fuera de Términos	Total Respuestas oportunas	Nivel de Oportunidad de respuesta
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	480	58	422	87,9%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	184	3	181	98,4%
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional	67	1	66	98,5%
5100 - Dirección de Talento Humano	341	40	301	88,3%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	1.509	65	1.444	95,7%
5110 - Oficina de Personal	1.840	417	1423	77,3%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1.026	154	872	85,0%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	1.047	4	1043	99,6%
5130 - Oficina de Nómina	904	149	755	83,5%
5200 - Dirección de Contratación	1	1		0,0%
5210 - Oficina de Apoyo Precontractual	11	6	5	45,5%
5220 - Oficina de Contratos	595		595	100,0%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	100	3	97	97,0%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos - Archivo Sed	469	3	466	99,4%
5310 - Oficina de Servicio Al Ciudadano	4.695		4695	100,0%
5310 - Oficina de Servicio Al Ciudadano - Defensor	1		1	100,0%
5410 - Oficina de Presupuesto	4	1	3	75,0%
5420 - Oficina de Tesorería y Contabilidad	34	1	33	97,1%
TOTAL	20.619	1.386	19.233	93,3%

Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 04-09-2023

Gráfico 6. Nivel de Oportunidad por Subsecretaria



La variación de septiembre con respecto al mes anterior aumentó en un 1.6%; del total de las 62 dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 41 áreas se encontraron por debajo del 100%, de la cuales 13 están por debajo del 90% y 28 entre el 90% y 99%. de las que si cumplen con el 100% se encuentran 21 dependencias.

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

- 5410 - Oficina de Presupuesto 75.0%
- 2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional 66.7%
- 2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales 66.7%
- 5210 - Oficina de Apoyo Precontractual 45.5%
- 5200 - Dirección de Contratación 0.0%

6. Nivel de Oportunidad de los trámites de la SED

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

Tabla N° 11 Nivel Oportunidad Trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en Términos	PQR Recibidas	% de Cumplimiento
Trámite	22347	21672	13	97%
Servicio	12153	10780	18	89%
Otros procedimientos administrativos	1152	1150	14	100%

Detalle por trámite, en escala de 1 a 10 de más solicitudes en el periodo de agosto 2023:

Tabla N° 12 Nivel Oportunidad Trámites Dependencias

Tipo	Trámite	Recibidas	Respondidas en términos	PQR Recibidas	% de Cumplimiento
Trámite	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	11126	10783	0	96,9%
Trámite	Legalización de documentos para estudiar en el exterior	4862	4857	0	99,9%

Servicio	Vacaciones de funcionarios administrativos	3877	3149	0	81,2%
Servicio	Certificación de Contrato y/o Convenio	1462	1457	0	99,7%
Trámite	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	1392	1310	0	94,1%
Servicio	Certificado de salarios e historia laboral	1203	990	0	82,3%
Servicio	Cesantías parciales para funcionarios administrativos	1201	987	0	82,2%
Servicio	Revisión de pensión para docentes oficiales	1157	1071	0	92,6%
Otros procedimientos administrativos	Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	1152	1150	14	99,8%
Trámite	Inscripción en el escalafón nacional docente	1149	1146	0	99,7%
Servicio	Adquisición de elementos de dotación para colegios distritales	1148	1148	2	100,0%
Trámite	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	954	857	0	89,8%
Servicio	Información sobre el estado de los	817	756	1	92,5%

	procesos disciplinarios				
Servicio	Reporte de accidente de trabajo de directivos docentes y docentes	692	633	0	91,5%
Trámite	Traslado de estudiantes antiguos	627	622	1	99,2%
Servicio	Copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	596	589	0	98,8%
Trámite	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	498	492	0	98,8%
Trámite	Cambio de propietario de un establecimiento educativo	466	365	0	78,3%
Trámite	Condonación total o parcial para los beneficiarios de los créditos-beca	367	358	0	97,5%
Trámite	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	270	259	0	95,9%
Trámite	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	174	169	0	97,1%
Trámite	Cambio de sede de un establecimiento educativo	165	161	0	97,6%

Trámite	Ampliación del servicio educativo	116	112	0	96,6%
Trámite	Evaluación de obras presentadas por los docentes con fines de ascenso al escalafón	93	93	0	100,0%
Trámite	Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	88	88	4	100,0%

7. Valoración de la Calidad en la respuesta

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

Por lo anterior, para poder medir el mejoramiento continuo en la prestación del servicio y respuesta a las solicitudes Ciudadanas, se realiza el análisis en la calidad de las respuestas emitidas por la entidad teniendo en cuenta lo estipulado en la “Guía Metodológica en la Valoración de la calidad en las respuestas” 05-MG-005, implementada en la entidad.

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



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

Es así como, para este mes, se realizó la valoración de la calidad en la respuesta, en una muestra

aleatoria del total de las respuestas emitidas, obteniendo que, de 5.167 requerimientos evaluados, el 16% no cumple con alguno de los criterios de calidad, los cuales se describen a continuación:

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

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

Tabla 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
5.167	4805	362	4845	322	4848	319	4569	598	4823	344	4322	845
	9%	7%	94%	6%	94%	6%	88%	12%	93%	7%	84%	16%

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

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 5.167 respuestas, el 16% (845) 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		TOTAL de PETICIONES UNIVERSO EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	TOTAL CUMPLEN	% CUMPLE	% NO CUMPLE
6001 - 03 Colegio Cristóbal Colon (IED)	3	3	3	0	0	1
6003 - 03 Colegio El Verjón (IED)	1	1	1	0	0	1
6004 - 29 Colegio San Cristóbal Sur (IED)	7	7	7	0	0	1
6005 - 03 Colegio Brasilia - Usme (IED)	2	2	2	0	0	1
6005 - 27 Colegio Ofelia Uribe de Acosta (IED)	10	9	9	0	0	1

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

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que, de las dependencias e Instituciones evaluadas, los colegios Cristóbal Colón (IED), El Verjón (IED), Acacia (IED), San Cristóbal Sur (IED), Brasilia Usme (IED) y Ofelia Uribe de Acosta (IED) entre otras dependencias, deben implementar acciones de mejora, en sus respuestas.

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

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

8. Percepción de la calidad

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

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

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

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

De lo anterior, para el mes de septiembre se obtuvo un total de 298 encuestas diligenciadas por la ciudadanía de 32 dependencias de la entidad, de las cuales, 8 fueron evaluadas por la ciudadanía con un 100% frente a los criterios de calidad: Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe, Oficina de Tecnologías de La información Y Las Comunicaciones, Dirección Local de Educación Barrios Unidos, Colegio Benjamín Herrera (IED), Dirección Local de Educación Puente Aranda, Dirección de Inspección Y Vigilancia, Dirección Local de Educación Usaquén y Oficina de Contratos.

Por otro lado, dependencias como Dirección de Bienestar Estudiantil, Oficina de Escalafón Docente y Oficina de Nomina son las áreas que más respuestas tiene evaluadas por la ciudadanía (171) en total, teniendo en cuenta que por sus funciones presentan mayor impacto en la comunidad educativa. Frente a las dependencias que se encuentran con un porcentaje en 0% se realizarán mesas de trabajo con el profesional designado para definir acciones de mejora que permita aumentar el indicador y mejorar la percepción de la respuesta al ciudadano cumpliendo con los criterios de calidad.

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

Tabla 15 – Percepción Calidad en la respuesta

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	1		1	100%
Oficina de Tecnologías de La Información Y Las Comunicaciones	4		4	100%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	1		1	100%
Colegio Benjamín Herrera (Ied)	1		1	100%
Dirección Local de Educación Puente Aranda	1		1	100%
Dirección de Inspección Y Vigilancia	3		3	100%
Dirección Local de Educación Usaquén	1		1	100%
Oficina de Contratos	2		2	100%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	12	2	14	86%
Dirección de Inclusión E Integración de Poblaciones	3	1	4	75%
Dirección Local de Educación Kennedy	3	1	4	75%

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Oficina de Personal	4	2	6	67%
Dirección Local de Educación Bosa	2	1	3	67%
Archivo Sed	7	4	11	64%
Oficina de Nomina	26	16	42	62%
Oficina de Servicio Al Ciudadano	7	5	12	58%
Dirección Local de Educación Usme	4	3	7	57%
Oficina de Escalafón Docente	27	21	48	56%
Dirección de Relaciones Con Los Sectores de educación Superior Y educación Para El Trabajo	1	1	2	50%
Dirección Local de Educación Santafé - Candelaria	1	1	2	50%
Dirección Local de Educación Fontibón	1	1	2	50%
Dirección de Bienestar Estudiantil	38	53	91	42%
Dirección Local de Educación Antonio Nariño	1	2	3	33%
Dirección Local de Educación Suba	2	6	8	25%
Oficina Para La Convivencia Escolar	1	4	5	20%
Dirección de Cobertura	1	9	10	10%
Dirección de Dotaciones Escolares		4	4	0%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar		1	1	0%
Dirección de Servicios Administrativos		1	1	0%
Dirección Local de Educación Engativá		1	1	0%
Dirección Local de Educación Teusaquillo		1	1	0%
Dirección de Construcción Y Conservación de Establecimientos Educativos		2	2	0%
Total	155	143	298	52%

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%
Mayo	178	223	44%

Junio	152	201	43%
Julio	72	74	49%
Agosto	133	178	43%
Septiembre	155	143	52%
Total	787	990	44%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes es del 52% presentando un aumento del 9% frente al mes anterior. Es preciso indicar que para mejorar la percepción que tienen los ciudadanos frente a las respuestas emitidas por la entidad se tienen definidas estrategias de socialización a través del equipo plan padrino.

9. Soluciones Estratégicas

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

En el mes de septiembre de 2023, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a **1.021** las cuales se discriminan en:

- 555 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 201 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 245 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)
- 21 actividades programadas en cronograma de seguimiento.

9.1 Correo Electrónico

Tabla 17 – Histórico de Gestión.

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
596	662	385	433	670	677	592	586	555

Fuente: correo OSC plan padrino

Tabla 18 – Avance de cierre de gestión.

TEMA	Septiembre	% cierre
Completado	525	94.23%
En progreso	30	5.77%
Total general	555	100%

Fuente: Correo Plan Padrino

El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a cada uno de los responsables de la respectiva asignación. Encontrando que el avance en la gestión de correo para el mes de agosto está en el 94.23%.

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
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	165	29,73%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	133	23,96%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	62	11,17%
Modificación usuarios	46	8,29%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	35	6,31%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	31	5,59%
Creación de Usuarios	16	2,88%
Solicitud de Radicación Contáctenos	16	2,88%
Aclaración Informe de Vencidos	12	2,16%
RED CONTACTO	12	2,16%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	7	1,26%
Traslados a RedP	6	1,08%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	5	0,90%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	3	0,54%
Creación de Tramites	2	0,36%
Aclaración Informe de Efectividad	1	0,18%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	1	0,18%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	1	0,18%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	1	0,18%
Total, general	586	100,00%

Fuente: Correo Plan Padrino y CRM

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

canal, como la Oficina de Servicio al Ciudadano, como la Oficina de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones, la Dirección de Talento Humano con el grupo de certificaciones laborales y la Oficina de Nómina.

Igualmente, este correo gestiona las solicitudes realizadas de notificaciones, en el presente mes se gestionaron un total de **201** solicitudes, evidenciando que la dependencia que más solicitudes realizó es la Oficina de Escalafón Docente, seguida por la Oficina de Nómina, Oficina de Personal y Oficina de Control Disciplinario de Instrucción; el servicio más reiterativo es el envío de citaciones para notificación presencial.

9.2 Correo Notificaciones

Tabla 20 – Notificaciones - Plan Padrino

Tipología	Cantidad
Citación Notificación Presencial	61
Notificación Electrónica	51
Notificación Aviso	31
Fijación Cartelera - Publicación Página Web	22
Fijación en Cartelera	15
Notificación Personal	9
Citación Notificación Correo Electrónico	7
Publicación Página Web	5
Total General	201

Fuente: SIGA

9.3 Asignación PQRS en Bogotá Te Escucha

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

Tabla N° 21 – PQRS BTE

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
996	1.116	1.041	779	1.124	1.107	953	1.052	1.116

Fuente: Matriz Asignación SDQS - Plan Padrino y CRM

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

septiembre se realizaron 245 acompañamientos principalmente con temas de modificación de radicados en el sistema de correspondencia, seguimiento a vencidos, restablecimiento de contraseñas de Bogotá te Escucha, apoyo seguimiento de peticiones, cierre de radicados, configuración de SIGA, validación de adjuntos y traslado de peticiones. Y finalmente se realiza un cronograma de visitas y acompañamientos, de las cuales para el mes de septiembre se realizaron 20 actividades relacionadas con el seguimiento de PQRS y una ejecución del 80% del cronograma, el 20% faltante se debe a inconvenientes para llevar a cabo los acompañamientos.

10. Gestión Vencidos

Se presenta comparación entre el reporte generado el 29 de agosto y el reporte del 29 de septiembre. En el reporte de agosto se encontraron 1.273 documentos vencidos y en el reporte de septiembre 29 se encontraron 973.

Con corte a 29 de septiembre, 560 están asignados en nivel central, 117 en nivel local y 296 en nivel Institucional. Con relación al corte de agosto, los documentos vencidos disminuyeron en 300 documentos.

De la vigencia 2022 persisten 8 documentos vencidos.

Tabla 22 – Variación de Vencimientos

NIVEL	AGOSTO 29	SEPTIEMBRE 29	VARIACIÓN
Central	813	560	BAJÓ
Local	132	117	BAJÓ
Institucional	328	296	BAJÓ
Total	1.273	973	BAJÓ

REQUERIMIENTOS VENCIDOS – NIVEL CENTRAL - En el presente corte, se evidencia que la dependencia que más cerró documentos fue la Oficina de Personal con 106, sin embargo, persisten 228 radicados. También se observa la disminución en áreas críticas como el grupo de Certificados Laborales y la Oficina Asesora Jurídica, con 63 y 28 respectivamente.

La Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos, así como Oficina de Nómina.

Tabla 23. Vencimientos Nivel Central

Dependencia	Ago sto 29	Septie mbre 29	Variac ión	Difere ncia
5110 - Oficina de Personal	334	228	BAJÓ	106
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	135	107	BAJÓ	28
5130 - Oficina de Nomina	58	71	SUBI Ó	-13
4300 - Dirección de Construcción Y Conservación de Establecimientos Educativos	24	35	SUBI Ó	-11
5100 - Dirección de Talento Humano	56	35	BAJÓ	21
5111 - Grupo de Certificados Laborales	94	31	BAJÓ	63
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	58	10	BAJÓ	48
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	12	9	BAJÓ	3
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	11	8	BAJÓ	3
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	3	5	SUBI Ó	-2
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	9	4	BAJÓ	5
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	4	3	BAJÓ	1
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	3	2	BAJÓ	1
1000 – Despacho	1	1	IGUAL	0
1600 - Oficina Asesora de Comunicación Y Prensa	2	1	BAJÓ	1
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación Para el Trabajo	1	1	IGUAL	0
4100 - Dirección de Cobertura	2	1	BAJÓ	1
5420 - Oficina de Tesorería y Contabilidad	1	1	IGUAL	0
1800 – Oficina para la Convivencia Escolar	1	0	BAJÓ	1
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	1	0	BAJÓ	1
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	1	0	BAJÓ	1
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional	1	0	BAJÓ	1
5210 - Oficina de Apoyo Precontractual	1	0	BAJÓ	1
TOTAL	813	553	BAJÓ	260

Fuente: SIGA Y BTE

REQUERIMIENTOS VENCIDOS – NIVEL LOCAL Las Direcciones Locales que no aparecen en la siguiente tabla no presentan documentos vencidos. La localidad que más documentos cerró fue Suba; las localidades de Engativá y Kennedy fueron las que más subieron para el corte presentado.

Tabla 24 –Vencimientos Nivel Local

Dependencia	Agosto 29	Septiembre 29	Variación	Diferencia
2211 - Dirección Local de Educación Suba	95	63	BAJÓ	32
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	27	34	SUBIÓ	-7
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	2	9	SUBIÓ	-7
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	2	5	SUBIÓ	-3
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	4	1	BAJÓ	3
2203 - Dirección Local de Educación Santafé - Candelaria	1	0	BAJÓ	1
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	1	0	BAJÓ	1
TOTAL	132	112	BAJÓ	20

Fuente: SIGA Y BTE

REQUERIMIENTOS VENCIDOS – NIVEL INSTITUCIONAL En el periodo evaluado las instituciones educativas mantienen una baja en los documentos vencidos. En el último corte se evidencia disminución de la cantidad de vencidos, los más destacados son Colegio Venecia y KimiPernía Domicó con 52 y 10 cierres respectivamente.

El colegio Venecia realizó el cierre de la totalidad de los documentos vencidos que presentaba, tanto de la vigencia 2022 como de 2023.

Tabla 25 –Vencimientos Nivel Institucional

Dependencia	Agosto 29	Sept 29	Variación	Diferencia
6001 - 04 Colegio Divino Maestro (IED)	92	106	Subió	-14
6003 - 02 Colegio Aulas Colombianas San Luis (IED)	25	24	Bajó	1
6019 - 01 Colegio Acacia II (IED)	5	17	Subió	-12
6008 - 07 Colegio Codema (IED)	7	9	Subió	-2
6010 - 25 Colegio República de China (IED)	7	9	Subió	-2
6017 - 02 Colegio Integrada La Candelaria (IED)	6	7	Subió	-1
6011 - 23 Colegio Veintiún Ángeles (IED)	2	6	Subió	-4
6014 - 05 Colegio República Bolivariana de Venezuela (IED)	5	5	Subió	0
6005 - 39 Colegio Rural Olarte-Arroyanes-La Argentina-Curubital-El Hato (CED)	1	4	Subió	-3
6007 - 24 Colegio Orlando Higuera Rojas (IED)	1	4	Subió	-3
6010 - 01 Colegio Antonio Nariño (IED)	2	4	Subió	-2
6010 - 12 Colegio Jorge Gaitán Cortes (IED)	1	4	Subió	-3
6011 - 09 Colegio Gonzalo Arango (IED)	3	4	Subió	-1

Dependencia	Agosto 29	Sept 29	Variación	Diferencia
6010 - 10 Colegio Instituto Técnico Laureano Gómez (IED)	1	3	Subió	-2
6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (IED)	2	3	Subió	-1
6019 - 02 Colegio Antonio García (IED)	2	3	Subió	-1
6004 - 19 Colegio La Belleza Los Libertadores (IED)	1	2	Subió	-1
6005 - 10 Colegio El Destino (IED)	1	2	Subió	-1
6005 - 43 Colegio Santa Martha (IED)	1	2	Subió	-1
6007 - 36 Colegio Ciudadela El Recreo Sonia Osorio de Saint - Malo (IED)	4	2	Bajó	2
6008 - 12 Colegio Francisco de Miranda (IED)	1	2	Subió	-1
6010 - 05 Colegio Garces Navas (IED)	3	2	Bajó	1
6011 - 22 Colegio Tibabuyes Universal (IED)	3	2	Bajó	1
6015 - 02 Colegio Escuela Normal Superior Distrital María Montessori (IED)	2	2	Subió	0
6017 - 01 Colegio Escuela Nacional de Comercio (IED)	2	2	Subió	0
6018 - 02 Colegio Alexander Fleming (IED)	2	2	Subió	0
6019 - 43 Colegio Gimnasio Sabio Caldas (IED)	1	2	Subió	-1
6001 - 11 Colegio Usaquén (IED)	1	1	Subió	0
6003 - 01 Colegio Antonio José Uribe (IED)	2	1	Bajó	1
6004 - 21 Colegio Los Alpes (IED)	1	1	Subió	0
6004 - 32 Colegio Técnico Tomas Rueda Vargas (IED)	1	1	Subió	0
6005 - 01 Colegio Almirante Padilla (IED)	1	1	Subió	0
6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simonelli (IED)	2	1	Bajó	1
6005 - 18 Colegio Gabriel García Márquez (IED)	1	1	Subió	0
6005 - 28 Colegio Orlando Fals Borda (IED)	1	1	Subió	0
6007 - 17 Colegio Kimi Pernía Domicó (IED)	11	1	Bajó	10
6007 - 25 Colegio Pablo de Tarso (IED)	1	1	Subió	0
6007 - 29 Colegio de La Bici (IED)	3	1	Bajó	2
6007 - 32 Colegio La Esperanza (IED)	1	1	Subió	0
6009 - 04 Colegio Costa Rica (IED)	2	1	Bajó	1
6010 - 21 Colegio Néstor Forero Alcalá (IED)	1	1	Subió	0
6011 - 04 Colegio Delia Zapata Olivella (IED)	2	1	Bajó	1
6011 - 21 Colegio República Dominicana (IED)	2	1	Bajó	1
6011 - 27 Colegio Filarmónico Jorge Mario Bergoglio (IED)	1	1	Subió	0
6016 - 05 Colegio El Jazmín (IED)	2	1	Bajó	1
6019 - 09 Colegio Compartir Recuerdo (IED)	1	1	Subió	0
6019 - 21 Colegio La Arabia (IED)	2	1	Bajó	1
6019 - 34 Colegio Rural Quiba Alta (IED)	1	1	Subió	0
6001 - 03 Colegio Cristóbal Colon (IED)	1	0	Bajó	1

Dependencia	Agosto 29	Sept 29	Variación	Diferencia
6003 - 08 Colegio Policarpa Salavarrieta (IED)	1	0	Bajó	1
6004 - 08 Colegio Entre Nubes Suroriental (IED)	1	0	Bajó	1
6005 - 15 Colegio Federico García Lorca (IED)	1	0	Bajó	1
6005 - 21 Colegio Los Comuneros - Oswaldo Guayazamin (IED)	1	0	Bajó	1
6006 - 12 Colegio Venecia (IED)	52	0	Bajó	52
6007 - 12 Colegio Francisco de Paula Santander (IED)	1	0	Bajó	1
6007 - 23 Colegio Nuevo Chile (IED)	3	0	Bajó	3
6007 - 28 Colegio Villas Del Progreso (IED)	1	0	Bajó	1
6007 - 37 Colegio Laura Herrera de Varela (IED)	3	0	Bajó	3
6008 - 17 Colegio Instituto Técnico Rodrigo de Triana (IED)	2	0	Bajó	2
6008 - 28 Colegio Manuel Cepeda Vargas (IED)	3	0	Bajó	3
6010 - 03 Colegio Charry (IED)	10	0	Bajó	10
6010 - 31 Colegio Tabora (IED)	1	0	Bajó	1
6010 - 34 Colegio Abel Rodríguez Céspedes (IED)	1	0	Bajó	1
6011 - 12 Colegio Juan Lozano y Lozano (IED)	1	0	Bajó	1
6011 - 13 Colegio Instituto Técnico Julio Flórez (IED)	2	0	Bajó	2
6011 - 14 Colegio La Gaitana (IED)	2	0	Bajó	2
6011 - 18 Colegio Nueva Zelandia (IED)	2	0	Bajó	2
6012 - 04 Colegio Jorge Eliecer Gaitán (IED)	1	0	Bajó	1
6012 - 09 Colegio Tomas Carrasquilla (IED)	5	0	Bajó	5
6014 - 08 Colegio Técnico Menorah (IED)	3	0	Bajó	3
6016 - 04 Colegio de Cultura Popular (IED)	1	0	Bajó	1
6018 - 14 Colegio La Paz (IED)	1	0	Bajó	1
6019 - 14 Colegio El Tesoro de la Cumbre (IED)	1	0	Bajó	1
TOTAL	328	255	Bajó	73

Fuente: SIGA Y BTE

10.1 PD-Plan de Mejora – Isolucion

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

A la fecha se cuenta con 57 registros en el aplicativo Isolucion, en seguimiento realizado se encuentra que:

Tabla 26. Hallazgos Isolucion

DEPENDENCIA	VENCIDA	OBSERVACION
DIRECCIÓN LOCAL de EDUCACIÓN KENNEDY	1	Se devuelve al área para corrección de actividades ya que se encuentran mal registradas
DIRECCIÓN LOCAL de EDUCACIÓN SUBA	1	Registraron causa raíz, Acciones de mejora, pendiente allegar evidencias
OFICINA de PERSONAL	1	Se realiza seguimiento por parte de la OSC, encontrando que los vencidos de los años anteriores, 2022 ya se encuentran totalmente cerrados, encontrado una efectividad del 100]%, sin embargo, la Oficina de CI, considera que debe subir los soportes para poder dar el cierre 1
TOTAL GENERAL	3	3

En este momento tenemos 42 hallazgos abiertos, de los cuales 14 se encuentran con los avances necesarios para realizar el cierre y se debe esperar a la revisión por parte de CI; las 26 de estas no han realizado acción de mejora ni causa raíz, las cuales relaciono los números de hallazgo a continuación: 1458, 1457, 1456, 1454, 1450, 1449, 1448, 1447, 1444, 1443, 1440, 1438, 1437, 1436, 1435, 1434, 1431, 1428, 1427, 1424, 1423, 1422, 1419, 1418, 1416 y 1415.

11. Resumen de Indicadores

Tabla 27. Indicadores

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept
Nivel de Oportunidad	91.5%	85.3%	88.7%	91.0%	93.0%	91.9%	91.2%	91.8%	93,3%
Calidad en la Respuesta	82.0%	85.9%	84.7%	88.9%	89.2%	89.0%	91.0%	89.1%	83.7%
Cierre de Vencidos	92.8%	83.8%	82.7%	84.8%	86.0%	88.0%	95,4%	96.1%	98.5%
Percepción en las respuestas	37.0%	32.0%	40.0%	35.0%	45.0%	43.0%	49.0%	43.0%	52.0%
Gestión Correspondencia de Salida física	73.0%	70.0%	81.0%	85.0%	81.0%	82.0%	86.0%		

Fuente: SIGA

Para el mes de septiembre, se continuó con las actividades de acompañamiento para cada indicador.

12. Gestión de Correspondencia

12.1 Correspondencia de entrada Física:

Durante el mes de septiembre

Se gestionaron 2.915 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 429 documentos, los cuales no han sido solicitados por las diferentes dependencias de la entidad.

Tabla 28 - Correspondencia de entrada

Correspondencia de Entrada				
Mes	Entrada	Interno	PQRSF	Total
Enero	3,665	239	31	3,935
Febrero	3,764	175	60	3,999
Marzo	3,223	327	83	3,633
Abril	3,021	219	37	3,277
Mayo	2,545	293	35	2,873
Junio	2,657	243	72	2,972
Julio	2,829	223	42	3,094
Agosto	2,810	291	63	3,164
Septiembre	2,551	299	65	2,915
Total	27.065	2.309	488	29.862

Fuente: SIGA y reporte proveedor Alas de Colombia SAS

12.2 Correspondencia de Salida Física

En correspondencia de salida física se tramitaron 2.431 documentos, de los cuales 1.453 se gestionaron por parte del operador de correspondencia ALAS de COLOMBIA S.A.S, presentando 63 envíos de nivel nacional. Los 978 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 septiembre se recibieron 11.483 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 29 - Correspondencia de salida

Correspondencia de Salida			
Mes	Física	Electrónica	Total
Enero	1.030	10.025	11.055
Febrero	1.081	14.580	15.661
Marzo	775	14.779	15.554
Abril	635	9.980	10.615
Mayo	889	12.504	13.393
Junio	861	10.823	11.684
Julio	772	9.258	10.030
Agosto	823	10.640	11.463
Septiembre	919	10.564	11.483
Total	7.785	103.153	110.938

Fuente: SIGA y reporte proveedor Alas de Colombia SAS

Frente a la devolución de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico, se rechazaron 310 comunicaciones en el mes de septiembre, las cuales representan el 2.7% 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 30 - Correo Electrónico Certificado

Salidas por Correo Electrónico Certificado				
Mes	Enviado	Rechazado	Total	Porcentaje efectividad de gestión
Enero	10.558	497	11.055	95,5%
Febrero	14.451	1.210	15.661	92,3%
Marzo	14.842	712	15.554	95,4%
Abril	10.167	448	10.615	95.8%
Mayo	12.785	608	13.393	95.5%

Junio	11.246	438	11.684	96.25%
Julio	9.757	273	10.030	97.2%
Agosto	11.156	307	11.463	97.3%
Septiembre	11.173	310	11.483	97.3%
Total	94.979	4.496	99.475	95.5%

Fuente: SIGA y Buzón de correo

11.3 Efectividad de Correspondencia de Salida Física

Para el mes de septiembre una vez revisados los datos en el proceso de gestión de correspondencia de salida física, se visualiza un 78% de efectividad en la entrega.

Tabla 31 - Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física

Reporte de Efectividad	
Mes	% Efectividad
Enero	73%
Febrero	70%
Marzo	81%
Abril	85%
Mayo	81%
Junio	82%
Julio	86%
Agosto	86%
Septiembre	78%

Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

11.4 Correo electrónico certificado

Para el mes de septiembre se realizó el envío de 13.769 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 aumento del 1.57% frente al mes anterior. Sin embargo, en comparación con el año 2022 donde se registraron 14.605 representa una disminución del 5.73%

Continuamos con la publicación en el sistema SIGA, del certificado emitido por la empresa CAMERFIRMAS SAS. Como soporte de prueba de envío de las gestiones realizadas.

Ofreciendo a las dependencias de la SED una prueba de envío con estampa cronológica y plena validez jurídica, la cuales se publican al siguiente día del envío.

12. Seguimiento acciones de mejora informe anterior

12.1 Se realizarán actividades lúdicas con todo el equipo con el fin de mitigar las falencias que se tienen con los direccionamientos errados en la radicación.

RTA: Para esta acción por parte de formación se implementa la actividad lúdica las Gemas de Saber, realizando varias sesiones formativas divididas de la siguiente manera, teniendo presente las volumetrías de los diferentes canales: las primeras sesiones fueron desarrolladas el día 25 de septiembre de 2023 con los canales telefónico y chat; la segunda sesión fue desarrollada con el equipo presencial DLE el día 28 de septiembre de 2023 en las instalaciones de NVC; la tercera y última sesión, fue desarrollada el 2 de octubre con el equipo presencial de NVC.

Se continúa realizando capacitaciones a los agentes directamente desde las dependencias para confirmar los trámites y aclarar dudas, en este mes se socializó con la Oficina de Nómina.

Por parte de operaciones y el grupo de supervisores de los canales se realizan los pre turnos abarcando los temas generales que surgen en el desarrollo de la operación y enfatizando los temas que implican el correcto direccionamiento de las solicitudes, la disminución de redireccionamientos entre agosto y septiembre fue de 17% pasando de 137 a 113 redireccionamientos respectivamente.

12.2 Se realizará el cierre definitivo de los 39 vencidos de la vigencia 2022.

RTA: Dentro de las actividades generadas para dar cumplimiento a esta acción se realizó visita al colegio Venecia el 6 de septiembre dando acompañamiento a la identificación de los documentos que ya se habían contestado y no se habían cerrado en SIGA, ubicando los certificados emitidos del archivo del colegio; el colegio Divino Maestro IED se visitó el 14 de septiembre identificando los documentos que ya se habían contestado por otro medio y no se habían cerrado en SIGA; por último, el 18 de septiembre se realizó mesa de trabajo con todo el equipo de la Dirección Local de Suba y se establecieron estrategias y compromisos para el cierre de los documentos vencidos dando prioridad a los de 2022. Para el cierre de este mes, los colegios Venecia y Divino Maestro cerraron la totalidad de los documentos de la vigencia 2022, de la Dirección Local de Suba persisten 8.

12.3 Socialización del uso del Digiturno en las Direcciones locales, que fortalezcan el uso adecuado de la herramienta.

RTA: El día 19 de septiembre se realizaron 2 jornadas de refuerzo con los agentes de los puntos presenciales (direcciones Locales y Nivel central).

Para las Direcciones locales, se solicitó el espacio de la sensibilización y se visitarán de acuerdo con la respuesta recibida; hasta el momento han confirmado de 13 Direcciones locales.

12.4 Mesas de trabajo con las Instituciones que no han registrado avances en la plataforma de Isolucion plan de mejora.

RTA: Durante el mes de septiembre se realizó visita a las dependencias relacionadas más adelante, donde se les reiteró la necesidad de gestionar los hallazgos creados en la plataforma ISolucion y se informó que el próximo seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno se realizará a partir del 30 de septiembre.

- Atenas IED
- Panamericano IED
- Divino Maestro IED
- Grancolombiano IED
- Toberín IED

Realizando seguimiento se evidencia que, para el cierre del mes, de los colegios visitados realizaron avances en la gestión del plan de mejoramiento Atenas, Grancolombiano y Toberín.

12 Acciones de mejora planteadas próximo informe

- Teniendo en cuenta que para el mes de septiembre el indicador en la efectividad de la entrega de correspondencia de salida disminuyó en un 78% debido a varios envíos masivos enviados por la Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe donde solicitaban a varias instituciones privadas y públicas su cierre voluntario, solicitamos amablemente el apoyo de OSC Plan Padrino para retroalimentar a la dirección local, con el fin de que previamente a una solicitud se validen y actualicen las direcciones físicas relacionadas en la plantilla y así mismo las relacionadas en SIGA.
- De acuerdo con información recibida desde la Oficina de Control Interno, se continuará con las visitas a las dependencias que presentan hallazgo en ISolucion para que establezcan el plan de mejoramiento respectivo.
- De los documentos vencidos correspondientes a la vigencia 2022 con fecha de corte 29 de septiembre, persisten 8 que pertenecen a la Dirección Local de Suba. Se continuará con el acompañamiento necesario para dar cierre a estos.
- Con relación a los documentos vencidos de la vigencia 2023 las acciones se centrarán en buscar la disminución del 25% en las áreas críticas como Nómina, DLE suba, Oficina Jurídica