



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN PQRS

ENERO 2023

Elaboró:

DIANA CAROLINA MALAVER
Profesional Universitario Oficina de
Servicio al Ciudadano

Aprobó:

MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ
Jefe de la oficina de Servicio al
ciudadano

Tabla de Contenido

Introducción	4
Glosario	5
1. Canales de atención de la Entidad	7
1.1 Telefónico	7
1.2 Virtual:	7
1.3 Presencial.....	8
1.4 Chat Institucional.....	8
2. ¿Qué pudo impactar la gestión de PQRSDF en el período?	8
3. Análisis General de los Canales de Atención	11
3.1 Comportamiento Canales de Atención	13
3.2 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano	14
4. Análisis de las solicitudes radicadas.....	15
5. Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas:	17
5.1 Grupo Solicitudes y trámites.....	17
5.2 Grupo PQRSDF.....	18
5.3 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?	19
5.4 Requerimientos Legales.....	20
5.5 Presuntas denuncias sobre actos de corrupción	21
5.6 Entes de control	21
5.7 Sugerencias y/o felicitaciones	23
5.8 Acceso a la información	23
6. Nivel de oportunidad	23
7. Calidad en la respuesta	26
8. Percepción de la calidad.....	28
9. Soluciones Estratégicas en el Reporte de Vencidos.....	31
9.1 Resumen de Indicadores.....	34
10. Seguimiento acciones de mejora informe anterior	35
11. Acciones de mejora planteadas próximo informe	36

Contenido de Tablas

Tabla 1. Participación de atenciones ciudadanas por canal	9
Tabla 2. Participación de atenciones ciudadanas por Direcciones Locales de Educación	11
Tabla 3. Participación Canales acumulado al mes de enero.	12
Tabla 4. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento	15
Tabla 5. Oficinas con mayor participación	19
Tabla 6. Top 10 requerimiento de mayor demanda	20
Tabla 7. Tipologías de Expediente	20
Tabla 8. Denuncias por actos de corrupción.....	21
Tabla 9. Participación según el nivel	22
Tabla 10. Nivel de Oportunidad por área NVC	23
Tabla 11. Resultados de la Evaluación del mes	27
Tabla 12. Dependencias con mayor incumplimiento	28
Tabla 13. Percepción Calidad en la respuesta	29
Tabla 14. Trazabilidad	30
Tabla 15. Seguimiento al progreso de los casos asignados.....	32
Tabla 16. Principales Dependencias	32
Tabla 17. Tipología Plan Padrino.....	33
Tabla 18. Notificaciones - Plan Padrino	33
Tabla 19. Indicadores	34

Contenido de Gráficos

Gráfico 1. Comportamiento histórico con acumulado a enero 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 4. Top 10 Oficinas con mayor participación en requerimiento y, demás oficinas e Instituciones Educativas	17
Gráfico 5. Participación Entes de Control	22
Gráfico 6. Nivel de Oportunidad por Subsecretaria	25
Gráfico 7. Ciclo de Gestión de la Calidad de las respuestas	26
Gráfico 8. Criterios de Calidad	31

Introducción

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

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

Glosario

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

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

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

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

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

1. Canales de atención de la Entidad

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

1.1 Telefónico

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

1.2 Virtual:

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

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

1.3 Presencial

- La recepción presencial de las comunicaciones se realizará en los puntos de radicación de correspondencia Nivel Central y en Direcciones Locales de Educación para la ciudadanía se lleva a cabo mediante agendamiento previo a través del siguiente enlace: [Agendamiento Web V2.1.2.0 \(educacionbogota.gov.co\)](http://educacionbogota.gov.co), en el horario de 07:00 am a 04:00 pm de lunes a viernes.
- La atención en los Supercades (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 enero del 2023 se presentaron las siguientes novedades:

1. Se registro un nivel de servicio consolidado para el periodo de enero fue 93% en todos los canales de atención, es decir, que de cada 100 ciudadanos que se comunicaron a los canales de atención de la Entidad, 93 ciudadanos fueron atendidos.

Para el canal presencial (DLES, y OSC) el indicador se encontró en el 91%, para el

canal virtual en el 97%, y en el canal telefónico en el 86%, logrando el cumplimiento del objetivo anual para el indicador del nivel de servicio.

Tabla 1. Participación de atenciones ciudadanas por canal

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	46.333	42.045	91%
Virtual	70.942	68.983	97%
Telefónico	23.167	19.920	86%
Total	140.442	130.948	93%

Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

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

2. Respecto al indicador de error crítico, se superó el indicador en 1,6 puntos porcentuales de la meta propuesta que se encuentra en el 85% Ahora bien, el error no crítico se encontró dentro del margen de cumplimiento del 95%.
3. Se refuerzan los canales de atención respecto a los tiempos de atención con estrategias como:
 - Para nivel central se generan modificaciones dentro del esquema de los servicios por ventanilla.
 - Para el canal telefónico se realiza seguimiento a las 8 personas nuevas que ingresaron al canal, así como se solicita a la Dirección de Cobertura la información pertinente para brindar a la ciudadanía.
 - Para el chat institucional, se realiza refuerzo por franjas para poder aumentar la cantidad de agentes disponibles para la atención. Es importante mencionar que se generaron hasta 80 chat en cola en un mismo momento.
4. Mantener desde la Alta Dirección la orientación a todo el personal para lograr una adecuada alineación del SGC con los requisitos de la norma ISO 9001 y en cumplimiento de los objetivos de la calidad, mediante una buena comunicación bidireccional, estratégica y capacitación del personal, para generar valor agregado a la operación y

asegurar el mantenimiento de la certificación otorgada del SGC, a través de los recursos asignados en el proyecto 7818 “Fortalecimiento a la Gestión Institucional”.

5. Se realizó acompañamiento en la jornada de matrículas el 28 de enero, en la Direcciones Locales de Bosa, Suba, Kennedy y Ciudad Bolívar, registrando 1.831 atenciones en los puntos atención mencionados.
6. Para enero, la participación de la temática de “Cupos escolares” se resalta en todos los canales de atención, con un 54.38% presenta un aumento del 66.53% respecto al mes anterior. Adicional se puede resaltar 43.03% solicitaba “Asignación de cupo escolar” y “Traslado de estudiantes antiguos” 8.96%; el 23 de enero inicio la solicitud de cupos por novedad para todos los grados.
7. Culmino proceso de inscripción en la convocatoria del FEST2023-1, la cual inicio las inscripciones el lunes 19 de diciembre y finalizo el 16 de enero de 2023.
8. Durante el mes de enero se cumplieron los objetivos establecidos con las jornadas de socialización, sensibilización y promoción de los trámites y servicios que presta la entidad cumplimiento al 100% con las actividades planeadas y ejecutadas.
9. Durante el primer mes de la vigencia, se solicitó por parte de la Dirección de Talento Humano, grupo prestaciones la actualización en los portales web de la SED, la guía de trámites de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el SUIT del DAPF de 12 trámites, relacionados con esta temática de pensiones y auxilios.
10. Se realizó el acompañamiento y gestión de atención en la Direcciones Locales en la fase de matrículas con cupos por novedades de grados cero, traslados y respuesta a cupos nuevos de 1^{ero} en adelante, a partir del 23 de enero, gestión realizada por el supervisor de BPM, el equipo Plan Padrino y la Dirección de Cobertura, logrando realizar las jornadas de atención de manera exitosa, contando con el apoyo de 24 agentes del contrato OSC-BPM capacitados para la atención integral en las DILEs y 75 de la UT-Cobertura, durante las jornadas realizadas del 23 al 31 de enero con atención a 22.070 ciudadanos solicitando cupos para sus hijos.

Resaltando el apoyo prestado en la jornada adicional del sábado 28 de enero en el colegio Fernando Mazuera Villegas en el horario de 7:00 am a 8:00 am

Tabla 2. Participación de atenciones ciudadanas por Direcciones Locales de Educación

Oficina	23	24	25	26	27	28	30	31	Total
03 - 17 DLE Santafe - Candelaria	25	41	26	33	23		30	20	198
14 - DLE Mártires	50	78	57	45	48		32	35	345
02 - 13 DLE Teusaqu-Chap	52	68	43	44	37		60	49	353
12 - DLE Barrios Unidos	39	81	69	75	74		72	65	475
16 - DLE Puente Aranda	104	110	74	67	60		57	41	513
15 - DLE Antonio Nariño	72	61	84	76	72		72	85	522
09 - DLE Fontibon	81	106	99	112	112		91	97	698
06 - DLE Tunjuelito	93	67	79	110	126		141	111	727
01 - DLE Usaquén	127	149	84	111	82		109	98	760
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	111	143	123	127	109		135	141	889
04 - DLE San Cristobal	135	202	158	149	132		142	143	1061
05 - DLE Usme	131	158	134	167	201		173	145	1109
10 - DLE Engativa	214	275	233	246	225		226	223	1642
08 - DLE Kennedy	309	391	364	360	275	311	249	276	2535
11 - DLE Suba	315	378	293	281	350	299	252	373	2541
19 - DLE Ciudad Bolívar	331	419	357	361	386	450	282	379	2965
07 - DLE Bosa	382	497	468	458	606	771	601	891	4674
Total	2571	3224	2745	2822	2918	1831	2724	3172	22007

Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

3. Análisis General de los Canales de Atención

Los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito presentan un comportamiento variable durante los últimos cinco años, al contar con un hito, como lo fue la pandemia causada por el virus Sars-COV2. Desde ese momento, la ciudadanía en general ha optado por preferir los canales virtuales, y también la Entidad, ha propendido por virtualizar y optimizar los trámites existentes, como la solicitud de cupo. Para el año 2023 se contó con un total de 152.307 atenciones.

Tabla 3. Participación al mes de enero.

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	69.054	109.366	8.649	187.069
2018	55.711	119.739	15.781	191.231
2019	34.296	96.617	24.839	155.752
2020	33.220	111.178	45.812	190.210
2021	66.892	6.214	176.611	249.717
2022	72.979	64.619	122.133	259.731
2023	28.922	46.333	77.052	152.307

Canales acumulado

Fuente: Datos Canales OSC.

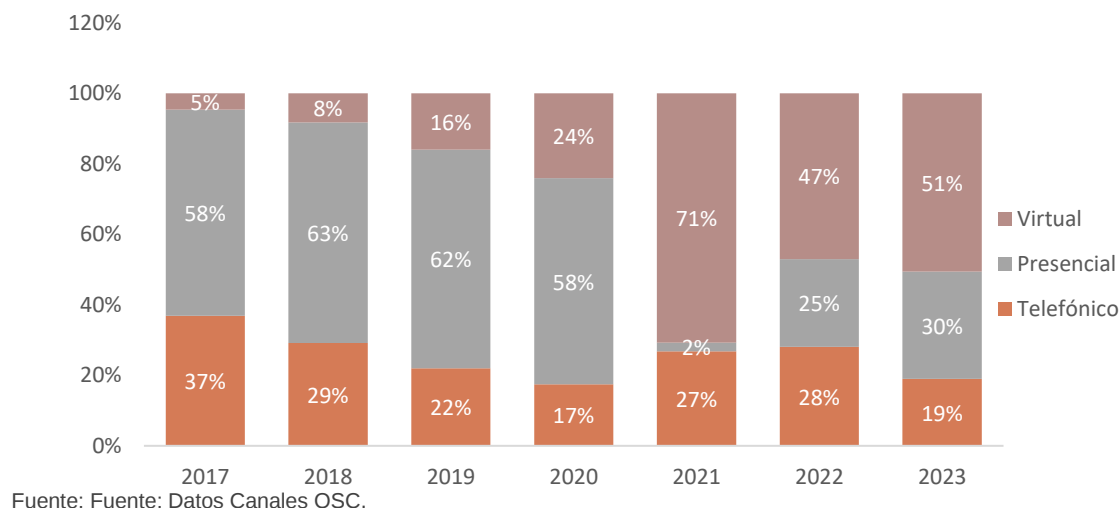


Gráfico 1. Comportamiento histórico con acumulado a enero de los canales de atención

En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a enero 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 8%, disminuyendo la participación del canal presencial en 4% y el telefónico 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 de aumento de participación del canal virtual

con 47%%, de igual manera para el canal telefónico aumento en 10% la participación; debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional el canal presencial disminuyó en su participación un 50% respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2023, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 19% y 30%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 51%.

3.1 Comportamiento Canales de Atención

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

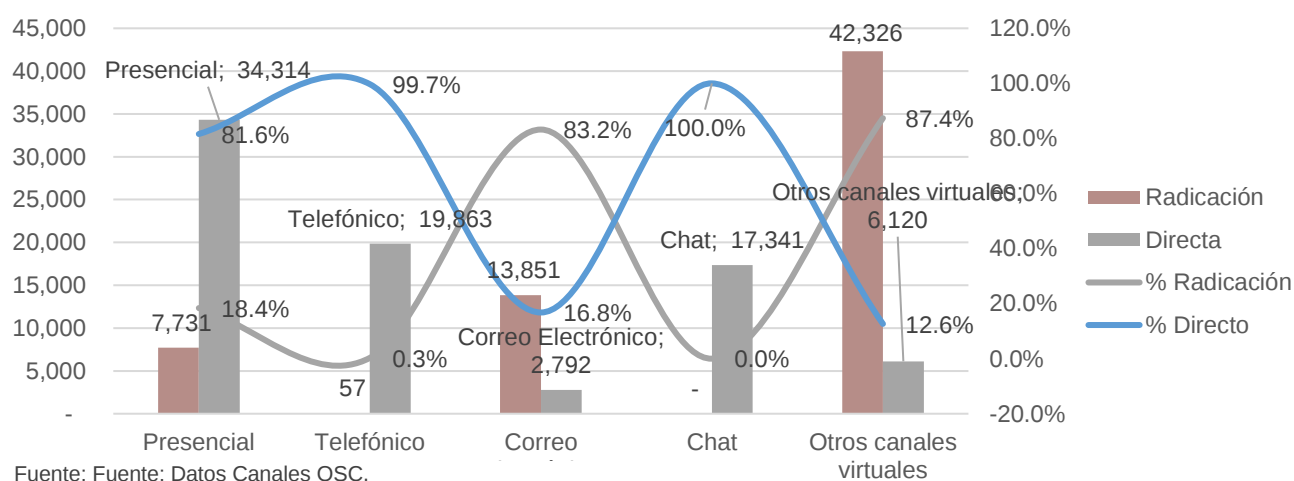


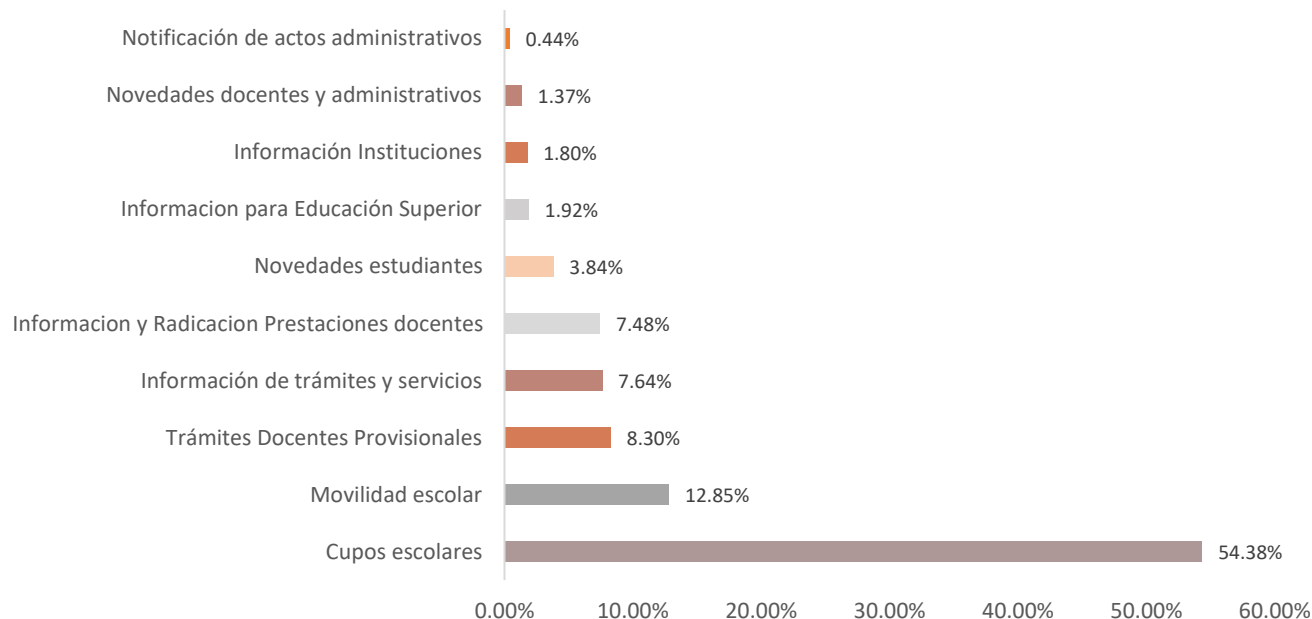
Gráfico 2. Comportamiento de PQRS respecto a canales de atención.

El nivel de servicio de la oficina de servicio al ciudadano tuvo un 93% de efectividad en la solución de requerimientos ingresados por la ciudadanía en los canales de atención; el canal telefónico reportó el nivel de servicio más bajo con el 86%, encontrándose dentro del estándar del indicador.

Es importante mencionar que de manera general el 58.7% de las solicitudes son resueltas en primer contacto y el restante son radicadas.

3.2 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Durante de enero en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron cupo escolar con un 54.38% presenta un aumento del 66.53% respecto al mes anterior. Adicional se puede resaltar 43.03% solicitaba “Asignación de cupo escolar” y “Traslado de estudiantes antiguos” 8.96%; el 23 de enero inicio la solicitud de cupos por novedad para todos los grados.



Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

Gráfico 3. Tipificación canales de atención

Por otro lado, Movilidad Escolar con 12.85% (superior al mes anterior) focalizado en “subsidio de transporte”, en el trámite de información y radicación de prestaciones sociales se reportó 7.48% aumentando en un 64.49%, teniendo cesantías la mayor participación con un 5.52%, 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 8.30% registrando un aumento del 14.16%, teniendo impacto las consultas de información pago nómina, escalafón docente y vacantes provisionales.

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 este sistema.

Tabla 4. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento

Grupos	Tipo de tramite	SIGA	Bogotá te escucha	Total General
Solicitudes y tramites	Derecho de Petición Interés Particular	48.165	361	48.526
	Derecho de Petición Interés General	729	74	803
	Derecho de Petición de Consulta	8	69	77
	Derecho de Petición de Información	37	0	37
	Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias	11	8	19
	Contáctenos	11.394	0	11.394
	Fut	1.616	0	1.616
	Informativo	132	0	132
	Invitación	25	0	25
	Factura	1	0	1

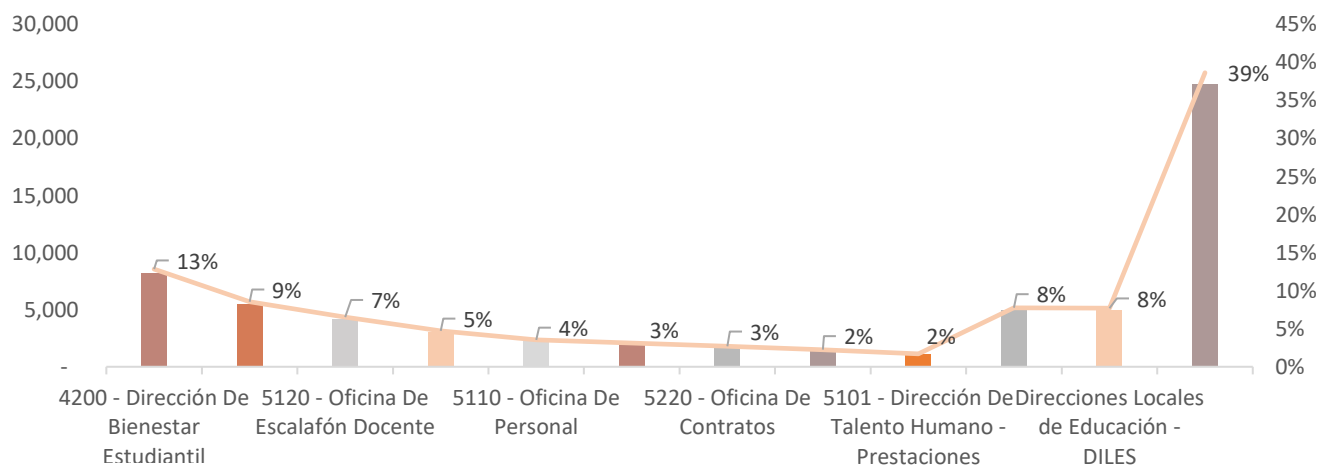
Grupos	Tipo de tramite	SIGA	Bogotá te escucha	Total General
Requerimientos Legales	Tutela	405	0	405
	Expediente	184	0	184
	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	143	0	143
	Demandas	46	0	46
	Conciliación	29	0	29
	Recurso de Reposición	10	0	10
	Recurso de Apelación	4	0	4
	Citación	9	0	9
	Cumplimiento de Fallo	2	0	2
PQRSDF	Queja	3	291	294
	Reclamo	0	118	118
	Felicitación	0	17	17
	Sugerencia	0	3	3
	Solicitud de Acceso a la Información	0	28	28
	Denuncia por Actos de Corrupción	16	0	16
	Respuesta General (Fondo Prestacional, Info Catastro y Solicitud Colegios)	27	0	27
TOTAL GENERAL		62.995	969	63.965

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

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

de acuerdo con los cuatro grandes grupos generales, que son: Solicitudes y tramites (Derechos de Petición de consulta, general, particular, información FUT, Informativo, Invitaciones), Requerimientos Legales (Citación, Conciliación, Cumplimiento de fallo, Demandas, Expedientes, Recursos, Tutelas, Nulidad), PQRSDF (Queja, Reclamo, Felicitación, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), 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 53.65% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central, el 7.69% por las Direcciones Locales y el 38.65% fueron atendidos por el Nivel Institucional; del total el 88% se realiza a través de canales virtuales y el 12% de manera presencial.



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

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

5. Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas:

5.1 Grupo Solicitudes y trámites

El 98% 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 46% de las solicitudes son atendidas por nueve dependencias con un total de 29.353 requerimientos, seguido de un 8% por las demás dependencias de menor participación que integra 4.967 requerimientos, las Direcciones Locales de Educación representan un 8% con 4.920 solicitudes y finalmente el restante 39% por el nivel institucional (IED) representados en 24.725 requerimientos.

Dentro del total de los trámites y solicitudes atendidas en las 9 dependencias del nivel central con mayor volumen de gestión se destaca lo siguiente: Dirección de Bienestar Estudiantil con el trámite de subsidio de transporte condicionado a la asistencia escolar representado en el 79%, seguido de solicitudes generales 11% y en tercer lugar rutas escolares con el 4%.

Continúa la Oficina de Servicio al Ciudadano con el 90% en la gestión de legalización documentos al exterior seguido del 4% trámite general y 2% prestaciones sociales docentes

En la Oficina de Escalafón Docente, el trámite de Inscripción Privado Decreto 2277 representa el 51% de las solicitudes, el 28% sobre la gestión de ascenso privado decreto 2277 y trámite general con el 9%.

Por parte de las demás áreas y las IED, a parte de las 9 principales mencionadas anteriormente dieron su aporte con el restante 56% de las solicitudes y trámites gestionados por la entidad en el mes de enero.

5.2 Grupo PQRSDF

Los 969 requerimientos, son radicados a través de las diferentes plataformas y asignadas a las dependencias para su gestión y trámite:

De total de los recibidos en esta categoría el 85% fueron atendidos virtualmente por el canal WEB, E-mail y Redes Sociales, seguido del 6% por el canal telefónico y escrito con un 4%, así mismo buzón que representa un 2% y el 4% fueron atendidos en el nivel presencial.

Tabla 5. Oficinas con mayor participación

Área	Cantidad	% de participación
4100 - Dirección De Cobertura	187	19%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	89	9%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	61	6%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	55	6%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	52	5%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	36	4%
5110 - Oficina De Personal	34	4%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	34	4%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	33	3%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	31	3%
Nivel Institucional	91	9%
Demás Dependencias Menor participación	266	27%
Total General	969	100%

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

5.3 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?

De la totalidad de los requerimientos recibidos por los ciudadanos en el mes de enero, el 12.2% de los requerimientos fueron por temas de matrículas correspondiente a asignación y traslado de cupo escolar, el 9.1% de beneficios estudiantiles pertenecen a subsidio de movilidad y ruta escolar y para concluir el 7.5% en Servicio a la Ciudadanía relacionados con falta de información o información general. El restante hace referencia a asuntos disciplinarios, calidad de la educación y políticas, programas o lineamientos.

5.4 Requerimientos Legales

Tabla 6. Top 10 requerimiento de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% de participación
Tutela	405	50.4%
Expediente	184	22.9%
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	143	17.8%
Demandas	46	5.7%
Recurso de Reposición	10	1.2%
Recurso de Apelación	4	0.5%
Citación	9	1.1%
Cumplimiento de Fallo	2	0.2%
Total General	803	100%

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

Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 42% corresponde a tutelas el 19% a expedientes y el 15% a Nulidad y Restablecimiento del Derecho, el restante 5%, demandas y el restante un 3% son recursos de apelación, citación y cumplimiento de fallo.

Tabla 7. Tipologías de Expediente

Tipología según el asunto	Cantidad
Reliquidación de pensión	33
Radica documentos pensión de jubilación	25
Sustitución de pensión	17
Edictos emplazatorios	15
Radica documentos pensión invalidez	9
Radica documentos pensión de vejez	9
Auxilio funerario	8
Radica documentos pensión de sobrevivientes	7
Cesantías definitivas	5
Otros (Solicitudes de Información)	56
Total general	184

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

5.5 Presuntas denuncias sobre actos de corrupción

Durante el presente mes se recibieron 16 presuntas denuncias sobre actos de corrupción, las cuales fueron recibidas, atendidas y radicadas a las áreas competentes para su gestión y respuesta definitiva de cara al ciudadano.

Tabla 8. Denuncias por actos de corrupción

Dependencias	Cantidad	% de participación
5120 - Oficina De Escalafón Docente	4	25%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	4	25%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	3	19%
5110 - Oficina De Personal	1	6%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	1	6%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	1	6%
4100 - Dirección De Cobertura	1	6%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1	6%
Total general	16	100%

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

5.6 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 811 recibidos en la SED por los diferentes entes de control, 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	310
Organismo de Control Nacional	85
Ramas del Poder Publico	
Rama Ejecutiva del Orden Nacional	371
Rama Judicial	45
Total general	811

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

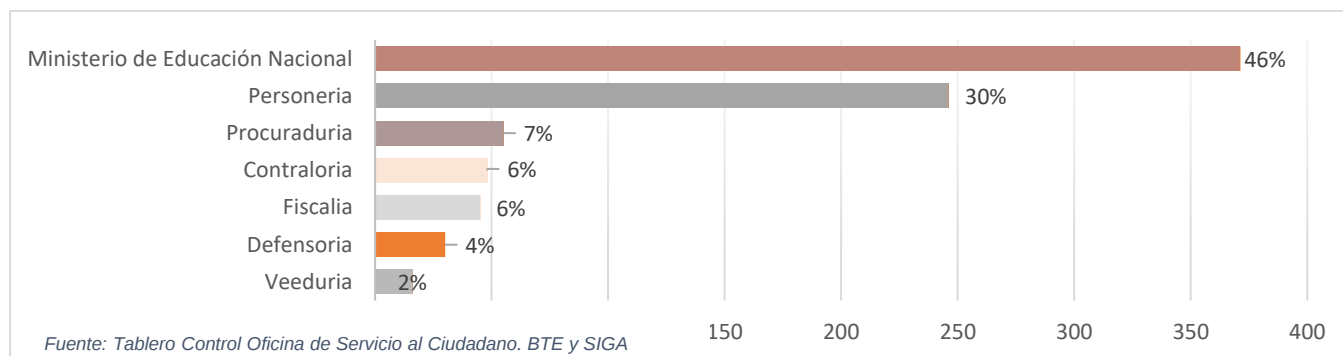


Gráfico 5. Participación Entes de Control

De las solicitudes recibidas por los diferentes entes de control el 46% de ellas vienen del Ministerio de Educación Nacional, el 30% de la Personería de Bogotá y el 7% de la Procuraduría, el restante 16% está entre otras de menor participación.

5.7 Sugerencias y/o felicitaciones

Las sugerencias de la ciudadanía en enero fueron 3 y ellas hicieron referenciadas a salidas pedagógicas, lineamientos regulados por la Secretaría de Educación Distrital y cupo escolar.

Del mismo modo las felicitaciones presentadas en total fueron 17, de las cuales 14 corresponden al canal presencial y 3 al canal del chat, destacándose la labor en presencial de los funcionarios Julián González, Edna Galeano, Sara Sánchez, Fernando Aguirre, Bibian Castro y Maria Elvira Cárdenas y para el chat, Jesica Ramos y Jeison Celis.

5.8 Acceso a la información

Respecto al acceso a la información durante el presente mes ingresaron 28 solicitudes de las cuales se destacan 18 que fueron dirigidas a Traslados OSC, 2 solicitudes para la Dirección de Bienestar Estudiantil y 2 para Dirección de Inspección y Vigilancia, las demás solicitudes suman una participación del 28% allegadas por este ítem y se distribuyen la mayor parte en las DILES.

6. 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 enero.

Tabla 10. Nivel de Oportunidad por área NVC

Área Responsable	Total	No cumple	Si cumple	Nivel de oportunidad
1000 - Despacho	63	-	63	100%
1100 - Oficina Asesora De Planeación	23	3	20	87%
1200 - Oficina De Control Interno	34	1	33	97%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	683	81	602	88%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	345	10	335	97%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	19	1	18	95%
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	4	-	4	100%
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	60	1	59	98%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	44	3	41	93%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	4	-	4	100%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	2	-	2	100%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	146	3	143	98%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	57	-	57	100%
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	48	1	47	98%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	45	-	45	100%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	61	4	57	93%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	41	-	41	100%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	216	-	216	100%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	256	29	227	89%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	87	-	87	100%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	120	19	101	84%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	270	32	238	88%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	51	-	51	100%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	100	1	99	99%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	17	1	16	94%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	45	-	45	100%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	87	-	87	100%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	89	-	89	100%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	138	7	131	95%
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	7	-	7	100%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	3	1	2	67%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	5	-	5	100%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	204	7	197	97%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	262	11	251	96%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	3	-	3	100%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	70	-	70	100%
3200 - Dirección De Educación Media	40	1	39	98%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	3	-	3	100%

Área Responsable	Total	No cumple	Si cumple	Nivel de oportunidad
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	34	4	30	88%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	41	-	41	100%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	3	-	3	100%
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	4	-	4	100%
4100 - Dirección De Cobertura	1,089	85	1,004	92%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	1,007	9	998	99%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	452	45	407	90%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	74	1	73	99%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	30	-	30	100%
5100 - Dirección De Talento Humano	196	36	160	82%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	950	45	905	95%
5110 - Oficina De Personal	1,281	395	886	69%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1,181	168	1,013	86%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1,710	378	1,332	78%
5130 - Oficina De Nómina	619	109	510	82%
5200 - Dirección De Contratación	43	-	43	100%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	5	-	5	100%
5220 - Oficina De Contratos	805	1	804	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	317	4	313	99%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	195	-	195	100%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	3,702	3	3,699	100%
5400 - Dirección Financiera	4	2	2	50%
5410 - Oficina De Presupuesto	8	-	8	100%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	13	1	12	92%
Total	17,515	1,503	16,012	91.4%

Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 03-01-2023

Nivel de Oportunidad por Subsecretaria

92.2%

94.7%

97.4%

89.7%

73.9%

95.1%

DESPACHO

SUBSECRETARIA DE
ACCESO Y
PERMANENCIA

SUBSECRETARIA DE
CALIDAD Y
PERTINENCIA

SUBSECRETARIA DE
GESTION
INSTITUCIONAL

IED

SUBSECRETARIA DE
INTEGRACION
INTERINSTITUCIONAL

Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 03-01-2023

Gráfico 6. Nivel de Oportunidad por Subsecretaria

La variación de enero con respecto al mes anterior, disminuyó en 2%, esto debido al aumento de solicitudes en áreas misionales con el proceso de ingresos y traslados docentes con 2.900 registros e incumplimientos del 74% en la oportunidad de las respuestas, en total, 34 áreas se encontraron por debajo del 100%, de las cuales 13 están por debajo del 90%, y 21 entre el 90% y 99%. De las que si cumplen con el 100% se encuentran 28 dependencias.

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 7. Ciclo de Gestión de la Calidad de las respuestas

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

Es así como, para este mes, se realizó la evaluación de calidad de la respuesta, en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas, obteniendo que, de 2.239 requerimientos evaluados, el 18% no cumple con alguno de los criterios de calidad, los cuales se describen a continuación:

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

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

Tabla 11. Resultados de la Evaluación del mes

Evaluados	Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo Aplicativo		TOTAL	
	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
2.239	2075	164	2088	151	2072	167	1882	357	2051	188	1838	401
	93%	7%	93%	7%	93%	7%	84%	16%	92%	8%	82%	18%

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

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 2.239 respuestas, el 18% (401) respuestas, no cumple con alguno de los criterios de calidad en términos de (Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo del sistema).

Tabla 12. Dependencias con mayor incumplimiento

DEPENDENCIA EVALUADA	UNIVERSO	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	TOTAL CUMPLEN	% CUMPLE	% NO CUMPLE
2300 - DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	4	1	1	0	0%	100%
5000 - SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	11	2	2	0	0%	100%
6004 - 15 COLEGIO JOSE MARIA CARBONELL (IED)	1	1	1	0	0%	100%
6005 - 25 COLEGIO NUEVA ESPERANZA (IED)	1	1	1	0	0%	100%
6005 - 28 COLEGIO ORLANDO FALS BORDA (IED)	2	2	2	0	0%	100%

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

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que, de las dependencias e Instituciones evaluadas, Dirección de Participación y relaciones interinstitucionales, Subsecretaría de gestión institucional, los colegios José María Córdoba (IED), Nueva Esperanza (IED), Orlando Fals Borda (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 (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 13. Percepción Calidad en la respuesta

Dependencia	Cumple	No cumple	% NPR
Oficina de Servicio al Ciudadano	1		100%
Oficina de Personal	2		100%
Dirección Local de Educación Usme	1		100%
Dirección Local de Educación Chapinero	1		100%
Archivo Sed	5	1	83%
Dirección Local de Educación Bosa	2	1	67%
Dirección de Bienestar Estudiantil	10	5	67%
Dirección Local de Educación Suba	1	1	50%
- Oficina OSC Respuestas	1	3	25%
Dirección de Educación Preescolar y Básica	2	6	25%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	1	5	17%
Dirección de Cobertura	2	14	13%

Oficina de Escalafón Docente		3	0%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones		2	0%
Dependencia	Cumple	No cumple	% NPR
Dirección de Inspección y Vigilancia		1	0%
Dirección Local de Educación Antonio Nariño		1	0%
Oficina de Nomina		2	0%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe		1	0%
Dirección de Construcción y Conservación De Establecimientos Educativos		1	0%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos		1	0%
Dirección Local de Educación Teusaquillo		1	0%
Dirección Local de Educación Engativá		1	0%
Total	29	50	37%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

Por otra parte, se da a conocer la trazabilidad del indicador durante el mes de diciembre del año 2022 y el mes de enero 2023:

Tabla 14. Trazabilidad

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Diciembre	32	44	42%
Enero	29	50	37%
Total	61	94	39%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

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

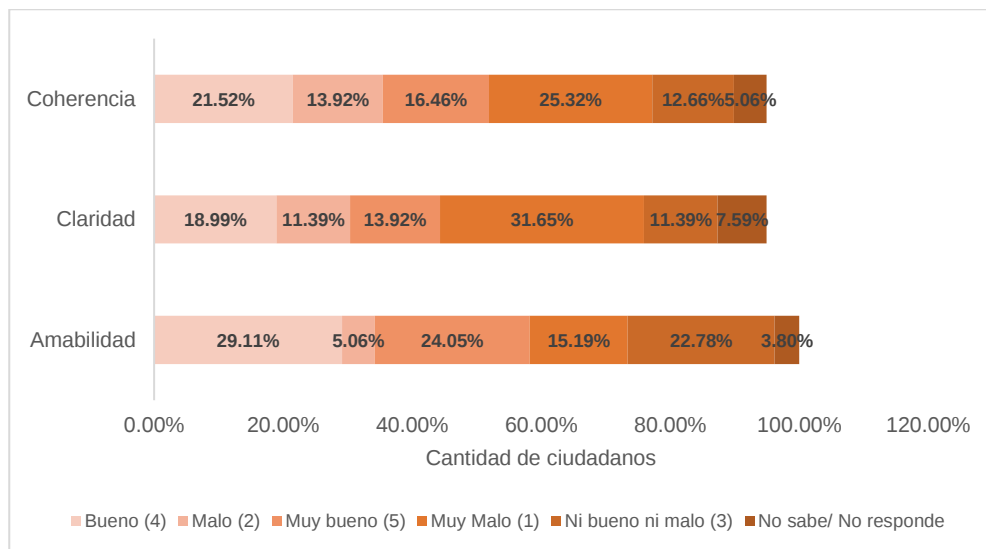


Gráfico 8. Criterios de Calidad
Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

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 29,11% calificado como “Muy bueno” y el 24,05% como “bueno” para un total del 53,16%. Ahora bien, seguidamente se encuentra el criterio de *coherencia* con un total en estas dos calificaciones del 37,98%, y por último el criterio de *claridad* con un 32,91%.

Es preciso indicar que las calificaciones se encuentran acorde al indicador obtenido en el Nivel de Percepción de la Calidad (37%), para lo cual se tienen definidas estrategias de socialización, y de ampliación de muestreo.

9. Soluciones Estratégicas en el Reporte de Vencidos

En el mes de enero del 2023, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a 793, las cuales se discriminan en:

- 596 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 155 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 42 registradas en seguimiento diario.

Se registraron y atendieron a través del correo oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co un total de 596 requerimientos, en donde se puede destacar el apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha en un 27%, modificación a radicados en aplicativo SIGA en un 16%, así como la creación de usuarios en un 63%, el control y seguimiento a este 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%.

Tabla 15. Seguimiento al progreso de los casos asignados.

Estado	Cantidad	Participación
Completado	546	91.6%
En progreso	50	8.4%
Total	596	100.0%

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, como la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Grupo de certificaciones Laborales y TH, en donde el apoyo en la gestión de SIGA o Bogotá Te Escucha, la modificación a radicados en aplicativo SIGA, y creación de usuarios son los temas más reiterados.

Tabla 16. Principales Dependencias

Dependencia	Cantidad
1700 - Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	83
5111 - Grupo De Certificados Laborales	50
5110 - Oficina De Personal	34
5100 - Dirección De Talento Humano	28
5120 - Oficina De Escalafón Docente	28

Tabla 17. Tipología Plan Padrino

Tipología	Cantidad	Participación
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	158	27%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	96	16%
Creación de Usuarios	63	11%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	49	8%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	48	8%
Aclaración Informe de Vencidos	46	8%
Traslados a RedP	28	5%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	23	4%
Solicitud de modificación y/o aclaración de Agendamiento	22	4%
Solicitud de radicación Contactenos	18	3%
Modificación usuarios	15	3%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	11	2%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	8	1%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	3	1%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	3	1%
Falta De Información o Información General	3	1%
Fallas tecnológicas y de Conectividad con los Aplicativos	1	0%
Creación de Tramites	1	0%
Total general	596	100%

Igualmente, este correo gestiona las solicitudes realizadas de notificaciones, en el presente mes se gestionaron un total de **155** solicitudes, evidenciando que la dependencia que más solicitudes realizó, es la Oficina de Escalafón, seguida por la Oficina de Personal, 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 notificaciones electrónicas y Presenciales que igualmente son gestionadas por la OSC.

Tabla 18. Notificaciones - Plan Padrino

Tipología	Cantidad
Citaciones y Notificación Presencial	43
Notificación. Electrónica	39
Notificación Presencial	25

Tipología	Cantidad
Notificación Aviso	20
Publicación de Pagina Web	15
Publicación Cartelera	5
Publicación. En Cartelera	3
Publicación. Página Web Y Cartelera	1
Citación Y Notificación Aviso	1
Citación Y Aviso	1
Citaciones	1
Publicación Pagina Web Y Publicación. En Cartelera	1
Total General	155

Adicionalmente el equipo plan padrino realiza acompañamientos y actividades que no se evidencian en los acompañamientos realizados a las diferentes dependencias, pero se lleva un control de estas, de las cuales para el mes de enero se realizaron 42 actividades, igualmente 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 enero se realizaron un total de 996 asignaciones de peticiones.

En cuanto al proceso de cierre de Vencimientos, se ha logrado tener el porcentaje más bajo de requerimientos sin cerrar, obteniendo los siguientes resultados:

- Cierre del 100% de los requerimientos vencidos de los años 2010 al 2019
- Avance de cierre del 97% del año 2020.

9.1 Resumen de Indicadores

Tabla 19. Indicadores

Indicador	Noviembre	Diciembre	Enero
Nivel de Oportunidad	91.4%	90.7%	91.5%
Calidad en la Respuesta	85.9%	83.8%	82.0%
Cierre de Vencidos	97.1%	92.0%	92.8%

10. Seguimiento acciones de mejora informe anterior

- **Requerimientos Legales:** Identificar con el Área Jurídica, a través del Plan Padrino la tipología de las tutelas, expedientes y tipos de recursos que se radican en PQRS, con el fin de desglosar claramente la información.

Se realiza una depuración al detalle en las Bases de Datos de “Radicados Generales del SIGA y Requerimientos radicados en BTE”, encontrando información clasificatoria en categorías de acuerdo a la columna de “Tramite SIGA”. Así mismo se aclara que en reunión desarrollada por el Equipo de Plan Padrino se realizó la solicitud correspondiente a la Oficina Asesora de Jurídica

- **Actos de Corrupción:** Identificar con Control Disciplinario, a través del Plan Padrino las tipologías de las presuntas denuncias radicadas por PQRS, así mismo conocer cuantas proceden para investigación.

De igual forma se realizo depuración al detalle en las Bases de Datos de “Radicados Generales del SIGA y Requerimientos radicados en BTE”, encontrando una acción a mejorar, puesto que la información del asunto no corresponde el tipo de documento “Actos de Corrupción” seleccionado por el aseso.

- **Entes de Control:** Es importante precisar con las áreas relacionadas, los temas de los requerimientos, con el fin de conocer las causas. Y desagregar la información según la clase del ente y/o entidad.

Continuando con la depuración de la Base de Datos en el mismo sentido se evidencian temas de los requerimientos que profundizan en la claridad de la información. No obstante, la solicitud de la información se realizó ante Oficina Asesora de Jurídica.

- Con respecto a los tramites asociados con la entidad, para el próximo informe se adicionará la información de los otros sistemas que gestionan temas de asignación de subsidios, matricula y/o aplicativo humano.

Se realizo la solicitud a Johan Morales para la debida tipificación la cual se aplica en el presenta informe de PQRS enero 2023

11. Acciones de mejora planteadas próximo informe

Teniendo en cuenta el presente informe, se presentan las siguientes acciones de mejora:

1. Con el fin de optimizar la información de Plan Padrino el jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano plantea cambiar la estructura del Informe PQRS e incluir el reporte de la gestión de plan padrino como componente dentro del Informe de PQRS, haciendo énfasis en:
 - Nivel de Oportunidad
 - Calidad de las Respuestas
 - Percepción de la Calidad
 - Vencidos
 - Lineamientos de las Respuestas enviadas por la OSC, Indicadores de Correspondencia y Cumplimiento de la Directiva 001 de 2021.
2. Desarrollo del Lineamiento con respecto a la Percepción de la Calidad.