



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN PQRS SEPTIEMBRE 2022

Elaboró:

VEIMAN SNEYDER COTRINO
Profesional Universitario Oficina de
Servicio al Ciudadano

Aprobó:

MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano
Defensor de la Ciudadanía



Tabla de contenido

1. GLOSARIO	4
2. Canales de atención de la Entidad	5
3. ¿Qué pudo impactar la gestión de PQRSDF en el período?	7
4. Análisis general de los canales de atención	8
4.1 Comportamiento canales de atención.....	9
4.2 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano.....	10
5. Análisis de las solicitudes radicadas	11
5.1. Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas:.....	12
5.1.1. Grupo Solicitudes y trámites.....	12
5.1.2. Grupo PQRSDF	13
5.1.2.1 Oficinas con mayor participación	13
5.1.2.2 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?.....	14
5.1.2 Requerimientos legales	14
5.1.3 Entes de control.....	16
5.1.4 Sugerencias y/o felicitaciones	17
5.2 Calidad en la respuesta.....	17
5.3 Nivel de oportunidad.....	20
5.4 Percepción de la calidad.....	23
6. Logros y acciones de mejora.....	25
1.1. CORREO ELECTRÓNICO	25
<i>Tabla No 1. Seguimiento al progreso de los casos asignados.</i>	26
<i>Tabla No 2. Tipología Plan Padrino</i>	26
1.2. ACCIONES EN TERRITORIO	27
<i>Tabla No 6. Actividades en Territorio</i>	27
ASIGNACION DE PETICIONES EN LA PLATAFORMA BOGOTÁ TE ESCUCHA.....	28
<i>Tabla No 8. PQRS Asignados</i>	29
1.3. AVANCE DE VENCIMIENTOS	29

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

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

1. GLOSARIO

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

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

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

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

2. 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:

- **TELEFÓNICO:** Todas las atenciones que ingresan por medio de la línea 195 (Alcaldía Mayor de Bogotá) 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 correspondiente si se requiere (SIGA o Bogotá Te Escucha).

▪ **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 notificaciones tuteladas@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.

▪ **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 realiza 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 04:30 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.

- **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

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

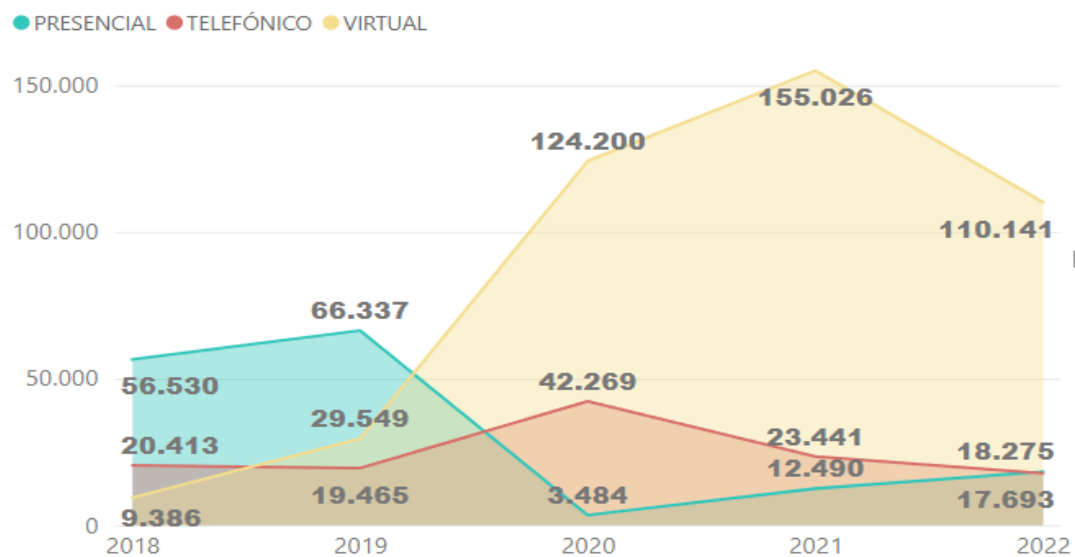
Durante septiembre del 2022 se presentaron las siguientes novedades:

- Se inicio proceso de gestión de la cobertura, el cual está enmarcado en la resolución 2797 del 06 de septiembre 2022-2023; lo cual incide en el incremento de las tenciones virtuales por el uso del formulario web.
- Se desarrollaron actividades estratégicas en conjunto con ATENEA que permitieran dar respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos en la temática educación superior el día 19 de septiembre, por una posible manifestación.
- Con el objetivo aumentar la participación de la Entidad en la red Cade y de esta forma favorecer la implementación de los Centros Intégrate, en el marco de la articulación entre la Alcaldía Mayor de Bogotá (Alta Consejería para Asuntos Migratorios, Secretaría General), con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional – USAID, la secretaria de Educación del Distrito confirmo su participación en este proyecto y la inclusión en el convenio 4220000-114-2021.
- Se desarrolló estrategia publicitaria en la cual se dio a conocer el nuevo canal de atención en lengua de señas, una iniciativa de inclusión en la SED, que permita a las personas con discapacidad auditiva realizar sus trámites.
- De acuerdo con la caracterización realiza para el mes de septiembre la cual fue aplicada a 6.582 ciudadanos, se puede indicar que los usuarios a quienes se les prestó atención en los canales de atención pertenecen 85.38% a mujeres, los rangos de edad predominantes son entre 36 y 50 años, y el 0.76 % indico tener una discapacidad física.
- En la gestión de atención accesible para el mes de septiembre se registraron 218 de las cuales se contactaron a 114 de los ciudadanos registrando que el 40.91% de presentan una discapacidad física; por otro lado, el servicio con más consultas fue el de cupos escolares
- 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; por lo cual fue necesario desarrollar

estrategias que permitan la estructuración de plantillas y modificación del instructivo interno de trabajo.

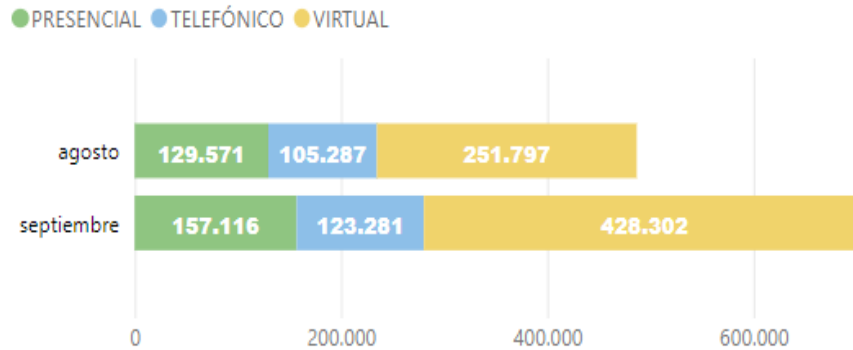
- Se finalizó proceso de entrega de Tablet realizado por a la oficina de dotaciones y acompañamiento de la oficina de servicio al ciudadano en el agendamiento masivo, orientación en sala, entrega de turnos.
- Se desarrolla seguimiento y monitoreos a la gestión realizada en el trámite de Legalización de Documentos para el Exterior, a la fecha no se ha evidenciado ningún riesgo de corrupción.

4. Análisis general de los canales de atención



Gráfica 13 Participación Canales Histórico. Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

A través de sus canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito durante septiembre presento una disminución en el total de atenciones, al presentarse un decrecimiento de 23.49% respecto al mismo periodo en el año 2021. El canal presencial reporto un incremento del 41.66%, así mismo el canal telefónico y virtual disminuyeron respectivamente en 22.04% y 28.95% con respecto a septiembre 2021.



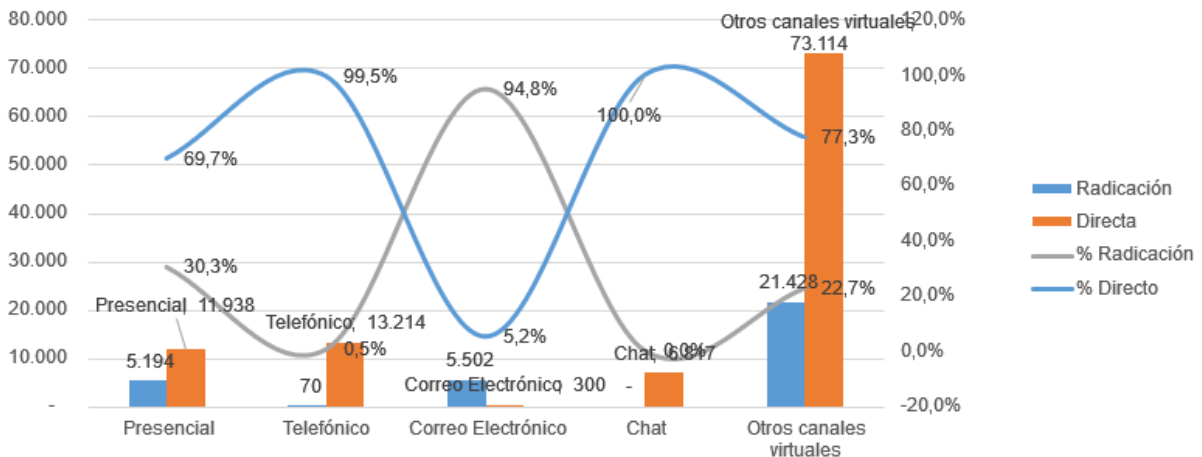
Participación Canales Mensual. Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

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

- Canal Presencial disminuyó un 7.25%
- Canal Telefónico disminuyó un 23.42%
- Canal Virtual aumento es preciso señalar que se reportaron 72.642 atenciones solucionadas por cobertura que representaron el 77.76% de este canal.

4.1 Comportamiento canales de atención

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

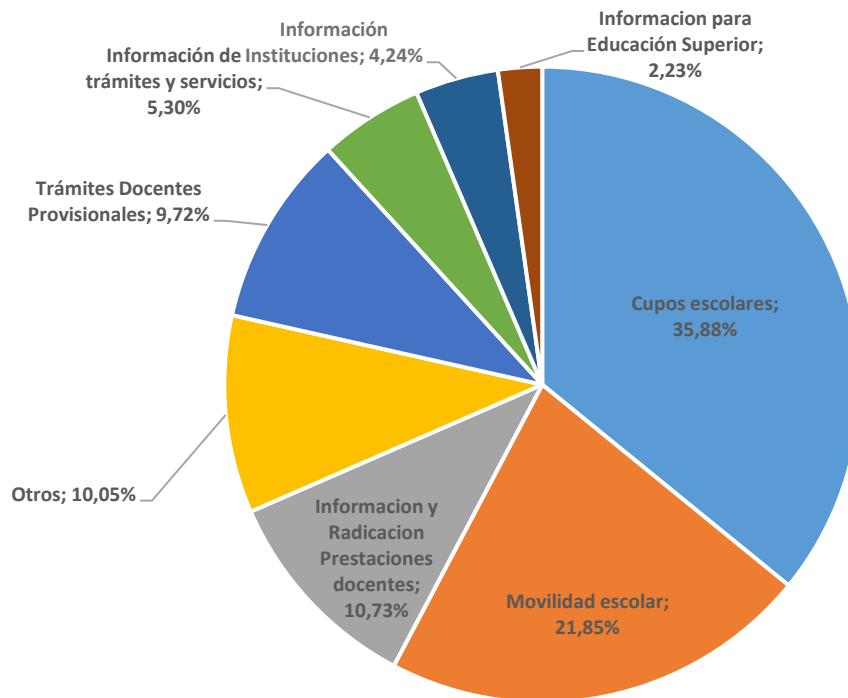


Comportamiento PQRS. Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

Como se mencionó anteriormente, el nivel de servicio la oficina de servicio al ciudadano tuvo un 98% de efectividad en la solución de requerimientos ingresados por la ciudadanía en los canales de atención; el canal telefónico reportó el nivel de servicio 99.28%, encontrándose en una cifra excelente.

Es importante mencionar que de manera general el 75% de las solicitudes son resueltas en primer contacto no obstante de estas 72.642 corresponde a formulario web de matrículas y el restante son radicadas.

4.2 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano



Voz del ciudadano. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

Durante septiembre en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron cupo escolar con un 35.88 % presenta un incremento del 12.97% respecto al mes anterior, debido al inicio formal del proceso de cobertura establecido bajo la resolución 2797 del 06 de septiembre 2022. Adicional se puede resaltar 24.29% solicitaba “Asignación de cupo escolar” y “Traslado de estudiantes antiguos” 10.52%.

Por otro lado, Movilidad escolar con 21.85% (inferior al mes de agosto), en el trámite de información y radicación de prestaciones sociales se reportó 10.73%, teniendo cesantías la mayor participación con un 6.40%, 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 9.72%, teniendo impacto las consultas de escalafón docente y vacantes provisionales.

5. 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 mes de septiembre obtuvo el siguiente resultado de las peticiones radicadas en este sistema.

Tabla 2. Radicaciones clasificadas por Grupo tipo de requerimiento

Tipo de Trámite	Bogotá te Escucha	SIGA	Total
PQRSDF	616	49	655
Requerimientos Legales		1076	1076
Solicitud de Acceso a la Información	32		32
Solicitudes y Trámites	369	25465	25834
Trámite		4.587	4587
Total	1017	31.177	32.194

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

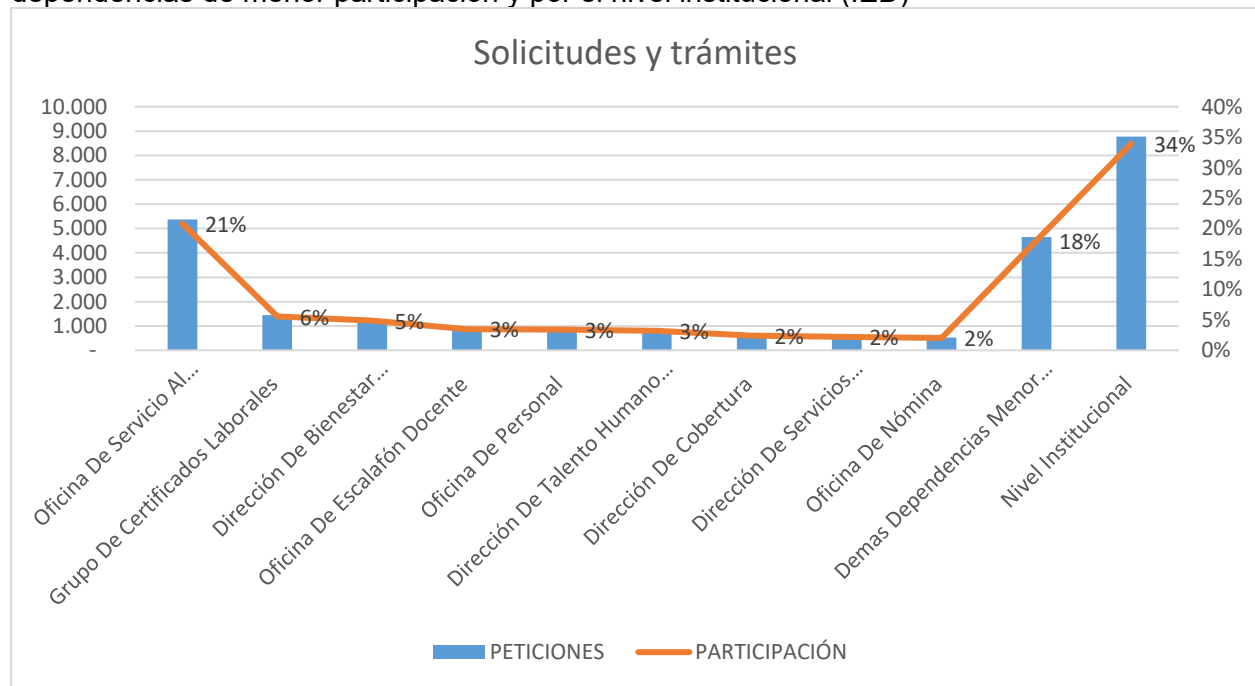
Como otra medida de mejoramiento para la unificación en la información y facilidad en la clasificación de los requerimientos ingresados en SIGA, se procedió agrupar las solicitudes, de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolo de acuerdo con los cuatro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

Del total de los registros, el 64% son atendidos en las oficinas del Nivel Central, el 8% por las Direcciones Locales y el 28% son atendidas por el Nivel Institucional; del total el 85% se realiza a través de canales virtuales y el 15% de manera presencial.

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

5.1.1. Grupo Solicitudes y trámites

El 80% de las solicitudes se clasifican en el grupo número 1. Solicitudes y Trámites: 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 48% de las solicitudes son atendidas por nueve dependencias con un total de 12.406 requerimientos, el restante 52% por demás dependencias de menor participación y por el nivel institucional (IED)



Gráfica 2 Top 10 Oficinas con mayor cantidad de solicitudes y trámites. Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA.

Dentro del total de los trámites y solicitudes atendidos en las 9 dependencias del nivel central con mayor volumen de gestión se destaca lo siguiente: La Oficina de Servicio al Ciudadano en el trámite Legalización de Documentos al Exterior representa un 81%, seguido del trámite de Prestaciones Sociales Docentes con el 9%, esto debido al primer paso (radicación) para la solicitud de una prestación social por parte de los Docentes, los traslados por competencia con 4%, complementan el 95% de las atenciones de esta dependencia.

En el grupo de Certificados Laborales el 77% representa el trámite general, el 16% representa el trámite de factor salarial, el 4% con el tiempo de servicio, completan el 96% de este grupo.

La Dirección de Bienestar Estudiantil con un 80% con trámites de rutas subsidio de transporte condicionado a la permanencia escolar encabeza los trámites de esta dependencia, seguido por tramites generales con un 10%, suman el 90% de los trámites de esta dependencia.

Por parte de las demás áreas y las IED, a parte de las 9 principales mencionadas anteriormente dieron su aporte con el restante 52% de las solicitudes y trámites gestionados por la entidad en el mes de septiembre.

5.1.2. Grupo PQRSDF

De total de los recibidos en esta categoría el 68% fueron atendidos por el canal WEB, E-mail y redes sociales, y el 32% restante por el escrito.

Los 665 requerimientos, son radicados a través de las diferentes plataformas y asignadas a las dependencias para su gestión y tramite:

5.1.2.1 Oficinas con mayor participación

Tabla 1. Top 10 Oficinas con mayor participación en requerimientos, demás oficinas e Instituciones Educativas

ÁREA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	103	28%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	46	12%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	44	12%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	44	12%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	28	8%

5111 - Grupo De Certificados Laborales	26	7%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	25	7%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	22	6%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	18	5%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	17	5%
TOTAL	373	100%

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

5.1.2.2 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?

De la totalidad de los requerimientos recibidos por los ciudadanos en el mes de septiembre, el 28% de los requerimientos fueron por temas de calidad en la educación, 16% temas de beneficios para los estudiantes, 14% convivencia escolar, 7% de asuntos disciplinarios, 6% de servicio a la ciudadanía, el porcentaje restante a derechos de petición entre los que se destacan temas de certificados, facturación tarifas o cobros, matrículas, traslados de petición por competencia, entorno escolar, talento humano y prestaciones y los demás atendidos por las demás dependencias.

5.1.2 Requerimientos legales

Grupo	Cantidades
Expediente	570
Tutela	406
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	61
Conciliación	15
Demandas	7
Citación	7
Recurso de Reposición	6
Cumplimiento de Fallo	3
Recurso de Apelación	1
Total	1.076

Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 53% corresponde a expedientes el 38% a tutelas y el 9% restante sobre conciliaciones y citaciones y nulidades entre otras.

5.1.2.1 Presuntas denuncias sobre actos de corrupción:

Durante el mes de septiembre se recibieron 43 presuntas denuncias sobre actos de corrupción,

Av. El Dorado No. 66 - 63
Código postal: 111321
PBX: 324 1000 - Fax: 315 34 48
www.educacionbogota.edu.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

las cuales fueron recibidas, atendidas y radicadas a las áreas competentes para su gestión y respuesta definitiva de cara al ciudadano.

ÁREA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
5111 - Grupo De Certificados Laborales	6	14%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	6	14%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	5	12%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	4	9%
5110 - Oficina De Personal	3	7%
5130 - Oficina De Nómina	3	7%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	3	7%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	2	5%
4100 - Dirección De Cobertura	2	5%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	2	5%
5100 - Dirección De Talento Humano	2	5%
1100 - Oficina Asesora De Planeación	1	2%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	1	2%
6015 - 04 Colegio Guillermo Leon Valencia (IED)	1	2%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1	2%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	1	2%
TOTAL	43	100%

De este total el mayor porcentaje lo tiene la Dirección de Talento Humano – Prestaciones y la

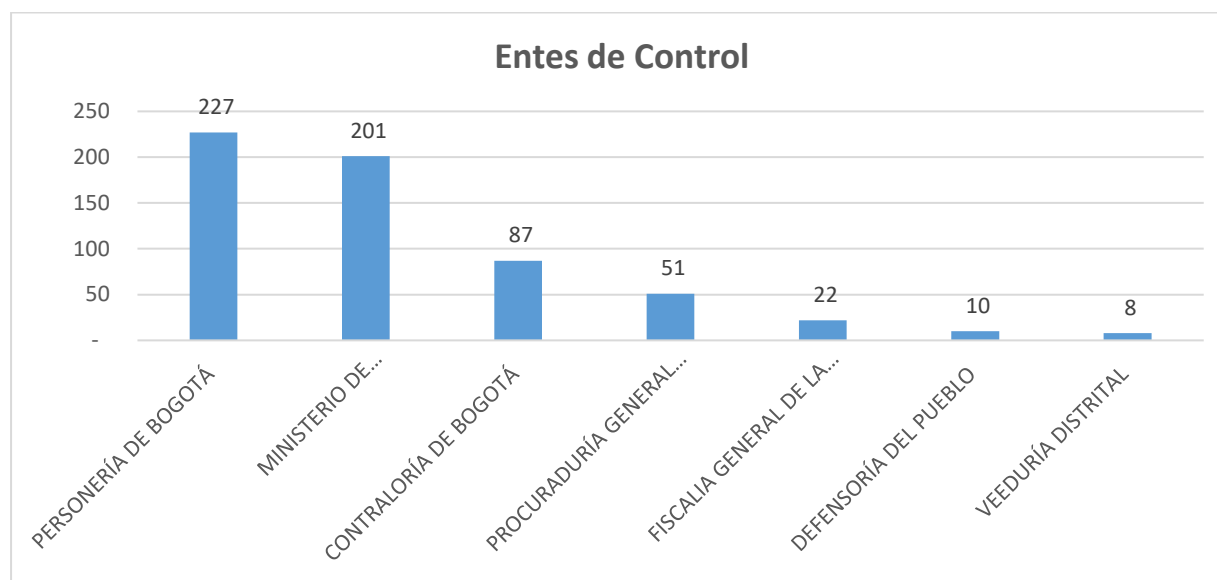
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos con un 14%, cada una, seguido de la Dirección de Bienestar Estudiantil con un 9%, las Oficinas Nómina, Personal y Control Disciplinario todas con un 7%, el restante 30% entre las demás dependencias registradas en la anterior tabla.

5.1.3 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 un total de 606 recibidos en la SED por los diferentes entes de control, para fines informativos estos requerimientos se clasifican en tres grandes grupos Entidad Nacional, Entidad Distrital y Control político, relacionado así los entes de control de la siguiente manera, cabe aclarar que las entidades regulatorias que se tiene en cuenta son: Defensoría, Veeduría, Personería, Contraloría, Procuraduría, Fiscalía, Concejo, Policía nacional y Ministerio de Educación; este último por ser directamente relacionado con la entidad.

NACIONAL	284
DISTRITAL	322
TOTAL	606



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

De las solicitudes recibidas por los diferentes entes de control el 37% de ellas vienen de la Personería de Bogotá, del Ministerio de Educación el 33% respectivamente, de la Contraloría de Bogotá el 14%, Procuraduría General de Nación el 8%, el restante 7% entre los demás entes como fiscalía general de la Nación y Defensoría del Pueblo entre otras de menor participación.

5.1.4 Sugerencias y/o felicitaciones

Las sugerencias de la ciudadanía en mayo fueron 7 y ellas hicieron referencia a solicitud de audiencias personales para presentar proyectos de investigación de alto impacto, cumplimiento del horario de atención al público del Colegio Simón Bolívar de la localidad de Engativá, sugerencia de implementación de jornada única en el Colegio Marco Antonio Carreño Silva, ajustes de los horarios de las docentes de IED con inclusión.

Las felicitaciones este mes fueron 17 para todo el equipo de la OSC por su excelente trabajo, Lorena Barragán, Julián González, María Fernanda, William Quintero, Dina Peralta, Jhoana Chivata, Bibian Castro, Juan David.

5.1.5 Acceso a la información

Respecto acceso a la información durante el presente mes ingresaron 32 solicitudes de las cuales se destacan 4 que fueron dirigidas a la Dirección Inclusión e Integración de Poblaciones, esto referente a temas de los colegios que cuentan con inclusión, y los colegios que tienen atención para niños con autismo en la localidad de Kennedy entre otros, registraron además 3 solicitudes a la Oficina de Personal sobre información de la cantidad de docentes del área de química que hay en el distrito así como información sobre comisiones de personal, con 3 solicitudes también registraron las áreas Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos, Bienestar Estudiantil y la Oficina Asesora de Planeación, que conforman el 50% de las solicitudes de este tipo, de acceso a la información.

5.2 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.

Gráfica 1. Ciclo de Gestión de Calidad en las respuestas Ciudadanas



Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "Ciclo de Calidad".

Es así como, para el mes de septiembre, se realizó la evaluación de calidad de la respuesta, en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas, obteniendo que, de 5342 requerimientos evaluados, el 13% no cumple con alguno de los criterios de calidad, los cuales se describen a continuación:

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

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

Tabla 3. Resultados de la Evaluación mes de febrero total General

Evaluados		Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo Aplicativo			
Evalua do	No Evalua do	Si Cump le	No Cump le	Si Cump le	N o Cump le	Si Cump le	N o Cump le	Si Cump le	N o Cump le	Si Cump le	No Cump le	Si Cump le	No Cump le
5342	0	5012	330	5006	336	4935	407	4822	520	4957	385	4629	713
		94%	6%	94%	6%	92%	8%	90%	10%	93%	7%	87%	13%

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

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 5342 respuestas, el 13% (713) respuestas, no cumple con alguno de los criterios de calidad en términos de (Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo del aplicativo).

DEPENDENCIA EVALUADA	UNIVE RSO	TOTAL DE PETICI ONES EVALU ADAS	TOTA L QUE NO CUM PLEN	COHER ENCIA	CLARI DAD	CALI DEZ	OPORTU NIDAD	MAN EJO DEL SISTE MA
2211 - Dirección Local de Educación Suba	355	10	10	26	26	27	28	32
				260%	260%	270 %	280%	320%
6004 - 10 Colegio Francisco Javier Matiz (IED)	6	2	2	1	1	1	1	1
				50%	50%	50%	50%	50%
6004 - 18 Colegio Juana Escobar (IED)	10	2	2	0	0	0	0	0
				0%	0%	0%	0%	0%
6004 - 33 Colegio Veinte De Julio (IED)	11	2	2	4	4	4	4	4
				200%	200%	200 %	200%	200%

6005 - 12 Colegio El Virrey Jose Solís (IED)	1	2	2	0	0	0	0	0
				0%	0%	0%	0%	0%

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que, de las dependencias e Instituciones evaluadas, Dirección Local de Educación de Suba, los colegios Francisco Javier Martínez (IED), Juana Escobar (IED), Veinte de Julio (IED) El Virrey José Solís (IED), entre otras dependencias, deben implementar acciones de mejora, en la calidad de 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.

5.3 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 septiembre.

Tabla 4. Nivel de Oportunidad por área NVC

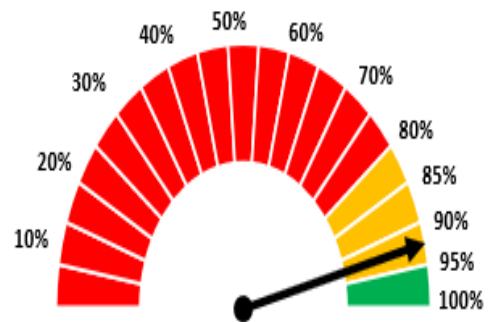
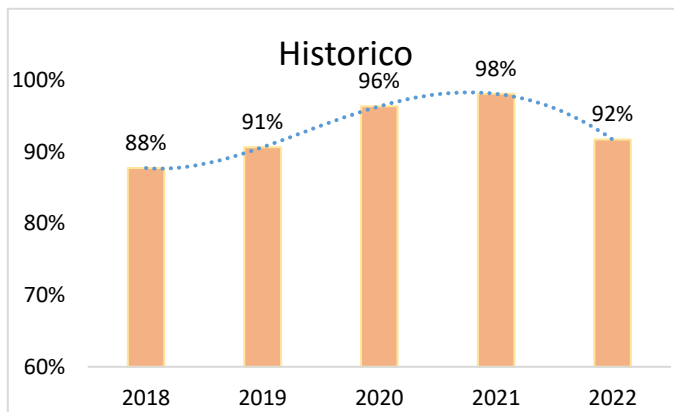
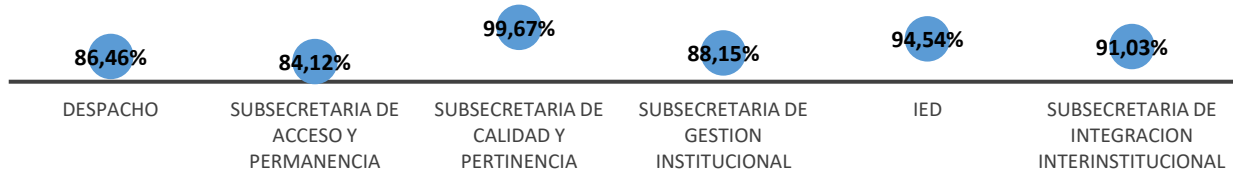
Área responsable	Total	No cumple	Si cumple	Nivel de oportunidad
1000 - Despacho	114	4	110	96%
1100 - Oficina Asesora De Planeación	21	5	16	76%
1200 - Oficina De Control Interno	89	3	86	97%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	976	225	751	77%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	562	10	552	98%
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	6	1	5	83%
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	64		64	100%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	4		4	100%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	13	1	12	92%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	159	3	156	98%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	84	6	78	93%
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	90		90	100%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	103		103	100%

Área responsable	Total	No cumple	Si cumple	Nivel de oportunidad
2205 - Dirección Local De Educación Usme	78		78	100%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	65	2	63	97%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	288	8	280	97%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	408	112	296	73%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	124		124	100%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	230	37	193	84%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	382	37	345	90%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	94	7	87	93%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	136	30	106	78%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	44		44	100%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	55	3	52	95%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	79		79	100%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe	116	6	110	95%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	172	23	149	87%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	160	13	147	92%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	25	1	24	96%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	208	1	207	100%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	260	13	247	95%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	19		19	100%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	73		73	100%
3200 - Dirección De Educación Media	15		15	100%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	11		11	100%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	59	1	58	98%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	124		124	100%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	4		4	100%
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	2	1	1	50%
4100 - Dirección De Cobertura	659	18	641	97%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	2,725	556	2,169	80%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	575	70	505	88%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	113	2	111	98%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	38		38	100%
5100 - Dirección De Talento Humano	504	93	411	82%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	2,068	63	2,005	97%
5110 - Oficina De Personal	1,304	384	920	71%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	2,273	958	1,315	58%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1,079	179	900	83%
5130 - Oficina De Nómina	833	189	644	77%

Área responsable	Total	No cumple	Si cumple	Nivel de oportunidad
5200 - Dirección De Contratación	6	1	5	83%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	3		3	100%
5220 - Oficina De Contratos	644		644	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	74		74	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	807	1	806	100%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	6,135		6,135	100%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano - Defensor	1		1	100%
5400 - Dirección Financiera	4		4	100%
5410 - Oficina De Presupuesto	8	1	7	88%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	22	3	19	86%
Total	25,391	3,071	22,320	87.91%

Fecha de corte 04-10-2022

Nivel de Oportunidad por Subsecretaria



Durante este mes se recibieron 25.391 requerimientos registrados en el Sistema de Gestión Documental y Archivo – SIGA y Bogotá Te Escucha, de los cuales fueron resueltos en términos de Ley un total de 22.320 requerimientos, dando como resultado un 87.91% de cumplimiento.

Se presento un aumento del 2% en el indicador, con relación al mes anterior, para el mes de septiembre 37 dependencias no cumplieron con el 100% Nivel de oportunidad, de las cuales 23

se encuentran por debajo del 95%, de manera reiterativa encontramos El Grupo de certificaciones Laborales el cual también manifiesta falta de personal, y el impacto de diferentes procesos que generan el aumento de solicitudes.

5.4 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:

Dependencia	Cumple	No cumple	% NPR
Dirección Local De Educación Santafe - Candelaria		1	0%
Colegio Antonio Jose Uribe (Ied)		1	0%
Colegio Federico Garcia Lorca (Ied)		1	0%
- Oficina Osc Respuestas		3	0%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1	3	25%
Oficina De Nomina	4	10	29%
Dirección De Bienestar Estudiantil	11	23	32%
Dirección Local De Educación Suba	1	2	33%
Oficina De Personal	2	2	50%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolivar	1	1	50%
Dirección Local De Educación Fontibon	1	1	50%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	2	1	67%
Dirección De Cobertura	5	2	71%
Dirección Local De Educación Kennedy	3	1	75%
Archivo Sed	12	4	75%
Dirección Local De Educación Engativa	3	1	75%

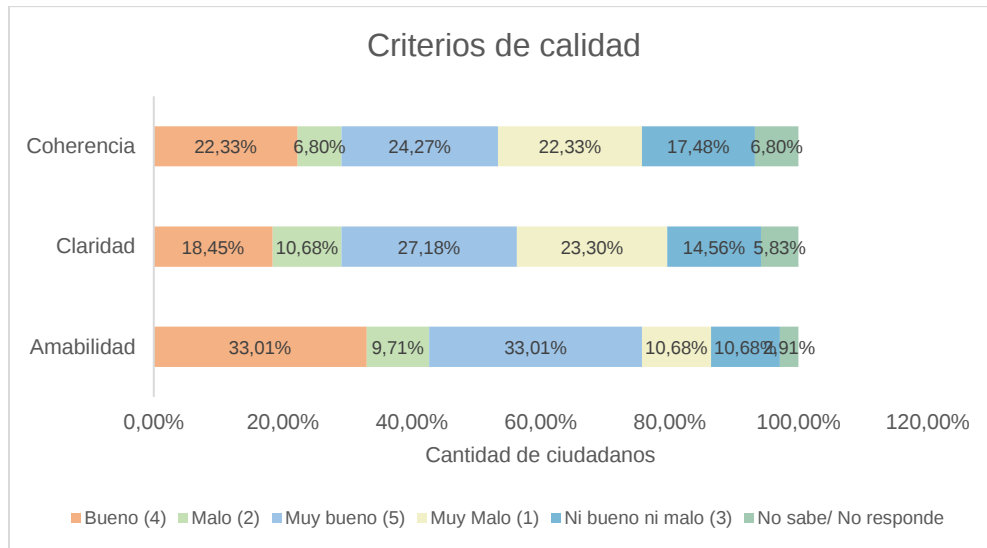
Dirección Local De Educación Teusaquillo	1	100%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	1	100%
Dirección Local De Educación Bosa	1	100%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	1	100%
Dirección De Talento Humano	1	100%
Total	51	57 47%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

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

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	31	83	27%
Febrero	127	172	42%
Marzo	154	321	32%
Abril	80	167	32%
mayo	34	77	31%
junio	43	78	36%
julio	34	39	47%
agosto	28	39	42%
septiembre	51	57	47%
Total	582	1033	36%

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



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 33,01% calificado como “ni bueno ni malo” y el 33,01% como “bueno” para un total del 66,02%. Ahora bien, seguidamente se encuentra el criterio de coherencia con un total en estas dos calificaciones del 46,6%, y por último el criterio de calidad con un 45,63%.

Es preciso indicar que las calificaciones se encuentran acorde al indicador obtenido en el Nivel de Percepción de la Calidad (47%), para lo cual se tienen definidas estrategias de socialización, y de ampliación de muestreo.

6. Logros y acciones de mejora

1.1. CORREO ELECTRÓNICO

En el transcurso del mes de Septiembre se atendieron un total de **676** requerimientos, en donde se puede destacar la modificación a radicados en aplicativo SIGA en un **25.9%** el apoyo en la gestión de SIGA y Bogotá Te Escucha en un **23.7%** así como la creación de usuarios en un **10.9%** es preciso indicar, que el control y seguimiento al proceso se realiza mediante el ingreso de las atenciones a través la matriz de seguimiento del correo, de los cuales se evidenció una eficiencia del **93%** en el periodo de Septiembre.

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

Tabla No 1. Seguimiento al progreso de los casos asignados.

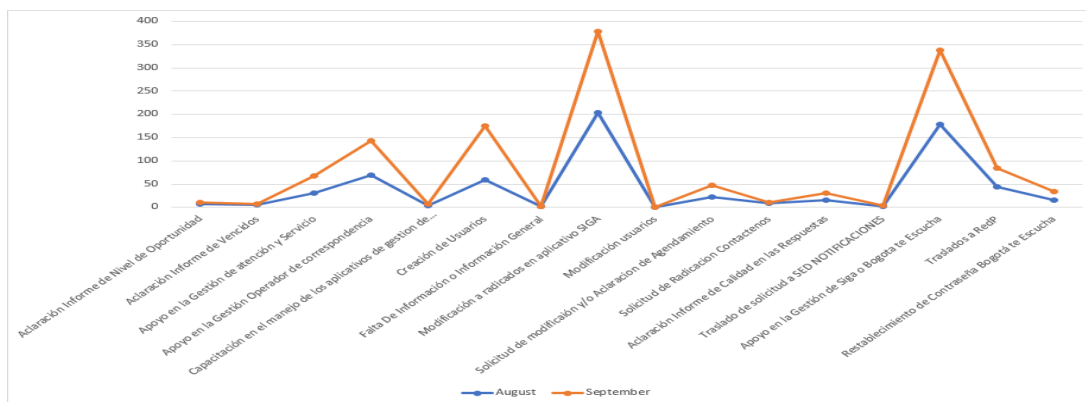
ESTADO	CANTIDAD	PARTICIPACION
Completado	627	93%
En progreso	49	8%
Total	676	100%

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

Tabla No 2. Tipología Plan Padrino

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	175	25.9%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	160	23.7%
Creación de Usuarios	116	10.9%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	74	17.2%
Traslados a RedP	40	5.9%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	37	5.5%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	26	3.8%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	19	2.8%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	15	2.2%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	4	0.1%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	4	0.6%
Aclaración Informe de Vencidos	3	0.4%
Traslado de solicitud a SED	2	0.6%
NOTIFICACIONES		
Solicitud de Radicación Contáctenos	1	0.1%
Total	676	100%

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



Por otra parte, se evidencia un aumento significativo de **solicitudes** para el mes de septiembre en comparación con el mes de agosto 2022 en la gestión de las **24** necesidades reiterativas identificadas en el proceso de Plan Padrino.

1.2. ACCIONES EN TERRITORIO

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

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

Tabla No 6. Actividades en Territorio

FECHA	LOCALIDAD	FERIA	UBICACIÓN
2/09/2022	Mártires	Juntos Cuidemos Bogotá	Plaza España carrera 18 entre calles 10 y 11a
16/09/2022	Teusaquillo	Juntos Cuidemos Bogotá	Parque Alfonso Lopez en la calle 50 carrera 21
29/09/2022	Chapinero	Juntos Cuidemos Bogotá	Parque de los hippies

FECHA	LOCALIDAD	FERIA	UBICACIÓN
29/09/2022	Mártires	Juntos Cuidemos Bogotá	Vía férrea mártires, dirección: dg 19ª entre carreras 19ª y 19b
16/09/2022	Sumapaz	Juntos Cuidemos Bogotá	Vía férrea mártires, dirección: dg 19ª entre carreras 19ª y 19b
9/09/2022	Fontibón	Educación en tu Localidad	Colegio Andres Bello
16/09/2022	Teusaquillo	Educación en tu Localidad	Parque Alfonso Lopez en la calle 50 carrera 21
23/09/2022	Santa Fe	Educación en tu Localidad	Colegio Escuela Normal Superior Distrital María Montessori

Se asistió de manera activa a las Ferias móviles estrategia “Juntos Cuidemos Bogotá” con 36 ciudadanos atendidos en temas de trámites y servicios de la entidad, y a 3 ferias de Educación de la Localidad.

Adicionalmente se participó en las mesas de comité de cobertura, mesa Local de funcionarios y Nodos Sectoriales

FECHA	LOCALIDAD	ACTIVIDAD
9/09/2022	Mártires	Comité de Cobertura
9/09/2022	Veeduría	Nodo intersectorial de formación y capacitación
15/09/2022	Tunjuelito	Comité Local de Cobertura
23/09/2022	Chapinero/Teusaquillo	Mesa Local de Funcionarios
28/09/2022	Ciudad Bolívar	Comité de Cobertura
28/09/2022	Usme	Comité de Cobertura

ASIGNACION DE PETICIONES EN LA PLATAFORMA BOGOTÁ TE ESCUCHA

En las actividades de Seguimiento a las PQRS, el Equipo Plan Padrino realiza la gestión de asignación de las peticiones, quejas y reclamos que ingresan a la entidad y que deben ser enviadas acorde a la lectura del asunto, al área encargada, para el mes de septiembre se realizaron un total de 879 asignaciones de peticiones.

Tabla No 8. PQRS Asignados

AGENTE	TOTAL
Carolina Chivata	441
Sara Sanchez	438
Total general	879

1.3. AVANCE DE VENCIMIENTOS

- A corte de 04 de octubre de 2022 se tienen 2.560 radicados vencidos de los cuales 780 pertenecen a Entradas, 671 a FUT y 1.109 a Internos. Al 30 de septiembre se tenían 2.628 radicados vencidos.
- Se presenta mensaje para aprobación mensaje para enviar a las Subsecretarías y que decidan como cerrar los desistimientos tácitos de sus oficinas.
- Se dio la instrucción al proveedor para que dos agentes realicen la gestión de la plataforma Bogotá te escucha y agoten todos los sistemas o medios de información antes de generar la ampliación de información y disminuir la cantidad de desistimientos tácitos ya que la mayoría de estas solicitudes no son atendidas por los peticionarios.
- Se ha hecho seguimiento a las oficinas de personal, nómina y talento humano, enviando reporte de vencidos vía correo electrónico donde se discrimina los radicados vencidos, sin digitalización y pendientes de finalización de trámite
- La oficina de Archivo SED cierra masivamente mediante **RESOLUCIÓN No. 1511 DEL 15 DE JULIO DEL 2022 los** radicados que tenía pendientes

Logros:

- Avance en el Cierre de los vencidos.
- Se logró disminuir los radicados vencidos por parte de las áreas de nivel central, local e institucional en el aplicativo Bogotá te Escucha
- Se avanzo en el procedimiento de cierre por desistimiento tácito.
- Se cuenta con el apoyo de la funcionaria María Elvira quien está apoyando la gestión telefónica.
- Se reforzo el equipo con 2 funcionarios más, Eva Maria Vera y Jhon Edison Ruiz.

Mejoras:

Se debe implementar una estrategia de automatización en los reportes de plan padrino y mejoras en el manejo del correo.