



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN PQRS ABRIL 2022

Elaboró:

VEIMAN SNEYDER COTRINO
Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano

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

Aprobó:

MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. GLOSARIO	4
2. Canales de atención de la Entidad	5
3. ¿Qué pudo impactar la gestión de PQRSDF en el período?	6
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	9
5. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RADICADAS	10
5.1. Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas.....	11
5.1.1. Grupo Solicitudes y trámites.....	11
5.1.2. Grupo PQRSDF	12
5.1.2.1 Oficinas con mayor participación.....	12
5.1.2.2 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?	12
5.1.2 Requerimientos legales	13
5.1.3 Entes de control.....	13
5.1.4 Sugerencias y/o felicitaciones	14
5.1.5 Acceso a la información	15
5.2 Calidad en la respuesta	15
5.3 Nivel de oportunidad.....	18
5.4 Percepción de la calidad.....	21
6. Logros y acciones de mejora.....	23

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 abril 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 desu 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 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.

▪ **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 abril del 2022 se presentaron las siguientes novedades:

- Se continuó con la atención en las Direcciones Locales de Educación, según Resolución 2476 de 2021, así como del uso del formulario de solicitudes de cupo por novedad vía web.
- Los días 4, 8, 20 y 15 de abril se presentaron fallas en aplicativo SIMAT en las DILES, Teusaquillo, Bosa y Ciudad Bolívar, generando error al consultar el estudiante o para asignación del cupo, dichas novedades fueron reportadas en su momento al área encargada.
- El 11 de abril en la DILE de Bosa se realizó la actualización del servidor, para la atención de los usuarios se utilizó otro equipo.
- El día 6 de abril en las DILES se reportó fallas en el agendamiento, esta duró aproximadamente cuatro horas, se le sugirió a los usuarios estar consultando durante el día.
- Los días 6 y 12 de abril se presentó caída del aplicativo CRM, es de anotar que la tipificación se realizó previo al restablecimiento del aplicativo.
- El día 6 de abril de 2022, se presentó un evento de falla en el servicio identificado en la base de datos del aplicativo inConcert, el cual ocasionó afectación para proyectos específicos como: Secretaría de Educación, esta afectación obedece a un bloqueo en la tabla de usuarios del proyecto, dicha falla se

- mitigó con la depuración de la base de datos y la puesta en marcha de las tablas afectadas.
- El día 18 de abril se presentó fallas en la paina de la SED para realizar consulta de los resultados de movilidad escolar, dicha falla duro 8 horas, fue reportada al área encargada.
- En el transcurso del mes de abril de 2022, en el centro de contacto se apoyó con la gestión outbound para diferentes dependencias.
- Se realizó campaña outbound (llamadas salientes) para la Dirección de Bienestar Estudiantil.
Objetivo de la campaña: Confirmación de dirección de residencia beneficiarios del PME.
Cantidad de Registros: 4439
Plazo para realizar la labor: Abril 04 al 12 de 2022
Reportes solicitados por la dependencia: Diarios

Resultado Final

Registros gestionados 4439
Contactabilidad 58%
Efectividad 56%

- Se realizó campaña outbound a la Dirección de Dotaciones Escolares:

Objetivo de la campaña: Confirmación día entrega Tablet
Cantidad de Registros: 61
Plazo para realizar la labor: Abril 28 y 29
Reportes solicitados por la dependencia: Final

Resultado Final

Registros gestionados 61
Contactabilidad 62%
Efectividad 53%

- Los días 1,2,22 y 23 de abril se realizaron ferias en las localidades de Puente Aranda, Ciudad Bolívar y Teusaquillo.

FECHA	LOCALIDAD	TURNOS ATENDIDOS
2 de abril	Arborizadora Alta	45
1 y 2 de abril	Teusaquillo	13
22 y 23 de abril	Puente Aranda	15
Total		73

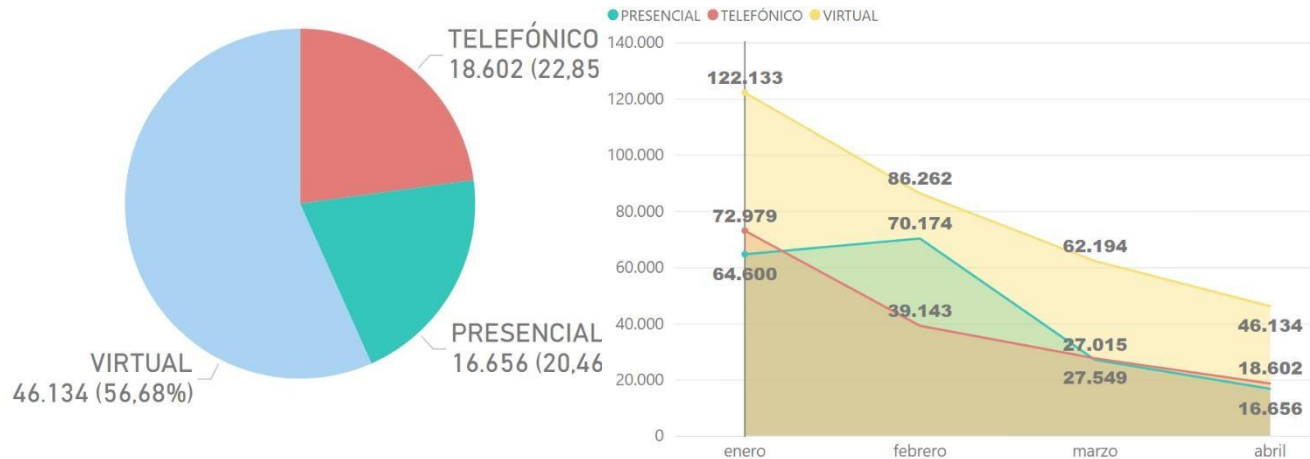
- Continua emergencia sanitaria hasta el 30 de junio del 2022 a través de Decreto 655 del 2022. por el cual se prorroga la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020 y prorrogada por las Resoluciones 844, 1462, 2230 de 2020 y 222, y 1913 de 2021”.

- El 30 de abril se realizó jornada en las instalaciones de Nivel Central para la entrega de dispositivos solicitada por la Dirección de Dotaciones a la Comunidad Educativa de 7:00 am a 01:00 pm, atendiendo un total de 78 personas.
- Se realizó jornada de entrega de pines en las instalaciones de nivel central los días 27 y 28 de abril correspondiente al Programa de Movilidad Escolar.
- Finalización de publicación de resultados del Programa de Movilidad Escolar el 30 de abril del 2022.
- Se realizó jornada de información acerca de Beneficiarios Jóvenes a las U, el 27 y 28 de abril en las instalaciones de Nivel Central.
- El 9 de abril se realizó jornada de matrículas en las instalaciones de nivel central.

4. Análisis general de los canales de atención

Los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito durante abril del 2022, presentaron un incremento de una 205% en el canal presencial en comparación al año 2021, dadas las condiciones el año anterior de pandemia.

Ahora bien, respecto al año 2020, no se cuenta con punto de referencia dado que durante este mes las medidas de bioseguridad, de aislamiento preventivo y obligatorio estaban estrictas. Y, respecto al 2019 se presenta este año una disminución del 71,66%.



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

Se analiza la información del canal presencial, realizando el comparativo abril 2021 (5.459) y abril 2022 (16.656) encontrando un incremento del 205%.

De igual manera, en el canal telefónico, se disminuyó un 61.34%.

Y, para contrarrestar lo sucedido en el canal presencial, el canal virtual, presentó una disminución del 79.30%,

respecto al año anterior.

Respecto al mes anterior, marzo 2022, los canales en general presentaron una disminución del 30,29% para el mes de abril 2022, a continuación, se muestran los porcentajes:

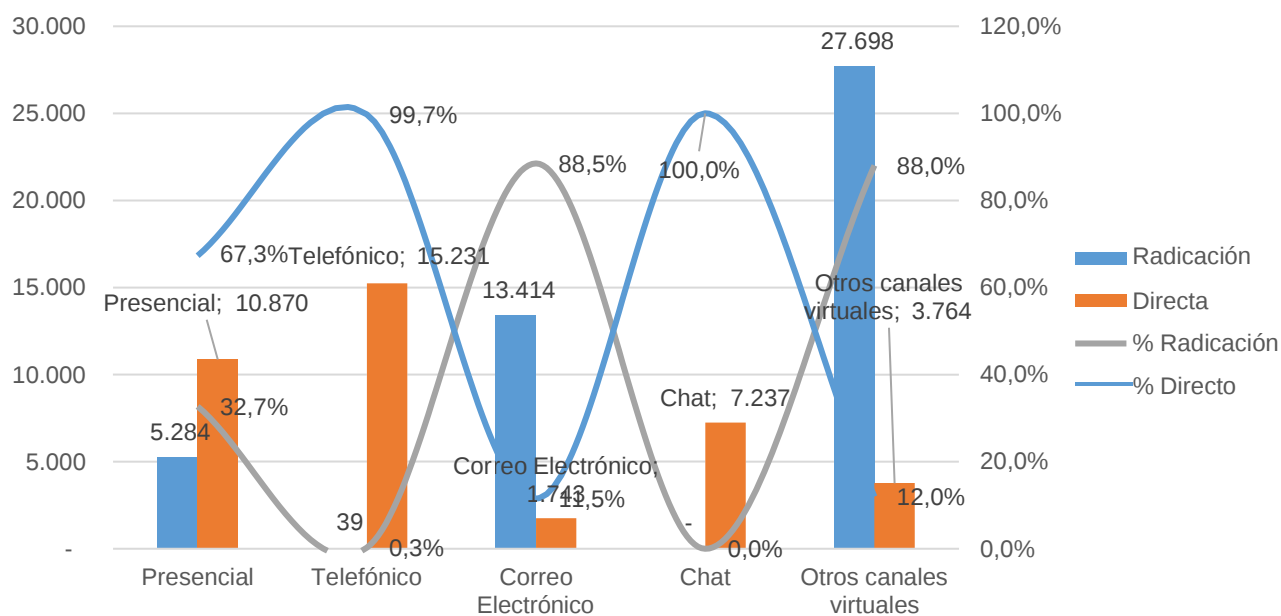
Canal Presencial disminuyó el 38.75%

Canal Telefónico decreció 32,47%

Canal Virtual disminución 25.82%

4.1 Comportamiento canales de atención

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

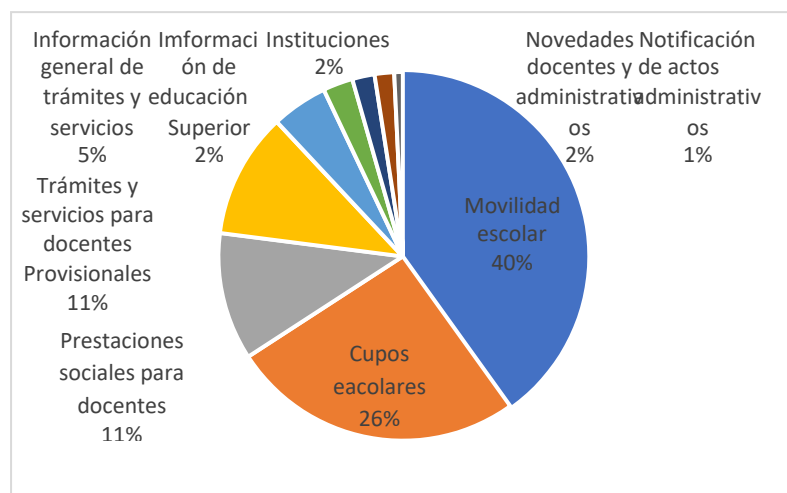


Como se mencionó anteriormente, el nivel de servicio la oficina de servicio al ciudadano tuvo un 99% de efectividad en la solución de requerimientos ingresados por la ciudadanía en los canales de atención; el canal presencial – Nivel central reportó el nivel de servicio más bajo con el 96%, encontrándose en una cifra excelente.

Es importante mencionar que de manera general el 50,1% de las solicitudes son resueltas en primer contacto y el restante son radicadas.

4.2 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Para Abril del 2022, el tema de mayor impacto fue movilidad escolar con un 40%, lo anterior, dado que los NNJA



Gráfica 1 Tipificación canales de atención. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

(Niños, Niñas, Jóvenes y Adolescentes) ya se encuentran en la ejecución de su calendario escolar, sin embargo, presentan novedades para poder desplazarse a sus Instituciones Educativas Distritales. Ahora bien, luego se encuentra Cupos escolares con el 26%, dada aun la necesidad de encontrar cupo en colegios distritales (80%), o en su defecto la necesidad de traslados (14%), el restante corresponde a Retiro de SIMAT (Sistema Integrado de Matrículas), Consulta de solicitudes radicadas sobre el tema, para validación de primaria

y secundaria, y unificación de hermanos.

Luego, con una participación mas baja y tal como se observó en el canal presencial nivel central, se encuentra fondo prestacional, que tuvo un incremento considerable, dada la semana Santa, que les permitía desplazarse al punto de atención, así como enviar sus solicitudes por correo electrónico, o realizar sus consultas a través del chat y teléfono.

Las demás categorías, se encuentran entre trámites y servicios para docentes provisionales con un 11%, información general con un 5%, información de educación superior con un 2%, entre otros.

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 abril obtuvo el siguiente resultado de las peticiones radicadas en este sistema.

Tabla 2. Radicaciones clasificadas por Grupo tipo de requerimiento

Tipo de Tramite	SIGA	Bogotá Te Escucha	Total
Solicitudes y Tramites	43669	274	43943
Requerimientos Legales	1186		1186
PQRSDF	19	451	470
Solicitud de Acceso a la Información		10	10
*Trámite	812		812
Total general	45686	735	46421

*Estos trámites hacen parte del ítem de solicitudes y trámites pero están directamente asociados a un trámite de la entidad
Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA TOTAL

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

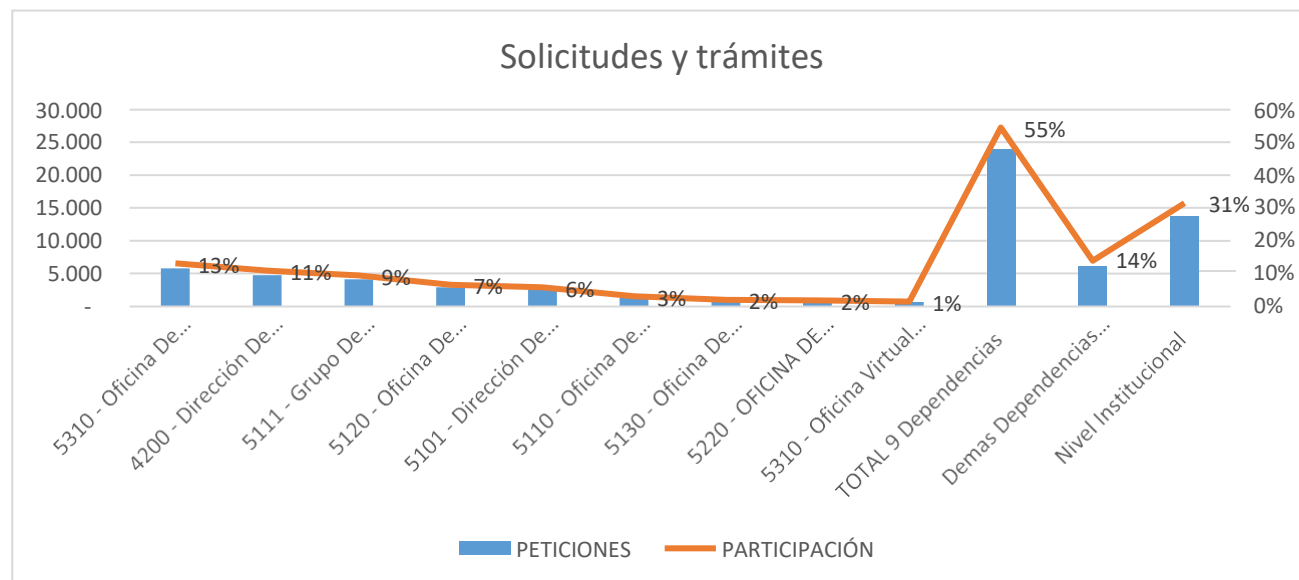
Del total de los registros, el 65% son atendidos en las oficinas del Nivel Central, el 30% por las Direcciones Locales y el 5% son atendidas por en Nivel Institucional; del total el 89% se realiza a través de canales virtuales y el 11% de manera presencial.

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

5.1.1. Grupo Solicitudes y trámites

El 95% 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 55% de las solicitudes son atendidas por nueve dependencias con un total de 23961 requerimientos, el restante 45% 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.

El 55% del total de los trámites y solicitudes atendidos estuvieron en 9 dependencias del nivel central dentro de las cuales se destacan la Oficina de Servicio al Ciudadano con 13% de este total, con su principal trámite legalización de documentos al exterior, la Dirección de Bienestar Estudiantil con un 11%, el grupo de certificaciones laborales en un 9% con su trámite de solicitud de tiempo de servicio y factores salariales de docentes, la Oficina de Escalafón Docente con su trámite de inscripción y ascenso en escalafón docente con 7% y las demás áreas que componen este grupo de las 9 principales, con tramites de derecho de petición de interés general.

Por parte de las demás áreas y las IED, a parte de las 9 principales mencionadas anteriormente dieron su aporte con el restante 45% de las solicitudes y trámites gestionados por la entidad en el mes de abril.

5.1.2. Grupo PQRSDF

De total de los recibidos en esta categoría el 74% fueron atendidos por el canal WEB, E-mail y redes sociales, y el 26% restante por el escrito.

Los 470 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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	55	12%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	39	8%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	29	6%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	19	4%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	18	4%
5110 - Oficina De Personal	17	4%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	14	3%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	12	3%
4100 - Dirección De Cobertura	12	3%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	9	2%
IED	114	24%
Demás dependencias	132	28%
TOTAL	470	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 abril, el 10% de los requerimientos fueron por temas de beneficios estudiantiles, dentro de los cuales se incluyen subtemas como movilidad escolar, prestación del servicio de alimentación escolar deficiente entre otras 7% temas de convivencia escolar, 5% de asuntos disciplinarios, 4% de servicio a la ciudadanía, el porcentaje restante a derechos de petición entre los que se destacan temas de cobertura, entre ellos cupos en colegios distritales, cupos de colegios en concesión, traslados de colegio, formalización de matrícula y retiro de SIMAT, temas de calidad de la educación, certificados estudiantiles y los demás atendidos por las demás dependencias.

5.1.2 Requerimientos legales

REQUERIMIENTO LEGAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
EXPEDIENTE	648	55%
TUTELA	403	34%
CONCILIACIÓN	70	6%
CITACIÓN	26	2%
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	15	1%

CUMPLIMIENTO DE FALLO	10	1%
RECURSO DE REPOSICION	10	1%
DEMANDAS	4	0%
TOTAL	1.186	100%

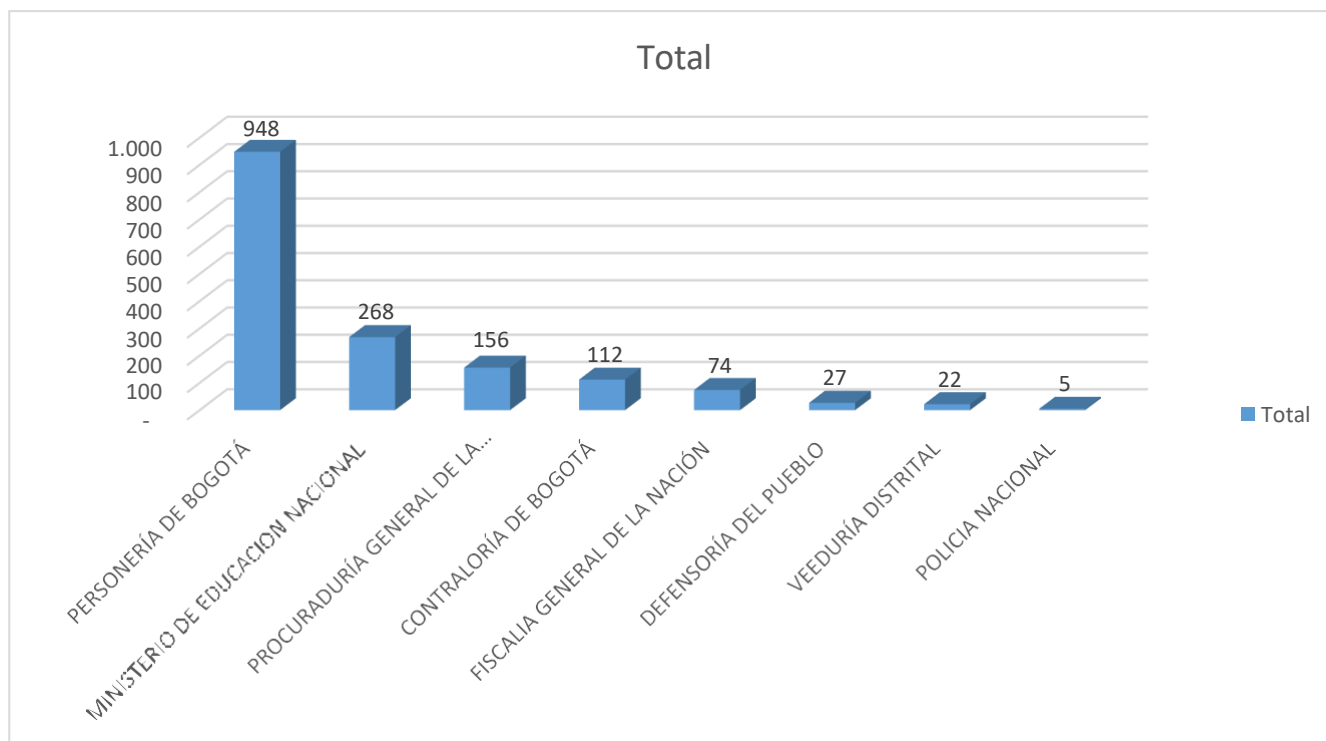
Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 55% corresponde a expedientes el 34% a tutelas y el 11% restante sobre conciliaciones y citaciones y nulidades entre otras.

5.1.3 Entes de control

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

En total se encontraron un total de 1612 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	1478
DISTRITAL	134
TOTAL	1612



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

De las solicitudes recibidas por los diferentes entes de control el 59% de ellas vienen de la Personería de Bogotá, del Ministerio de Educación el 17% respectivamente, de la Procuraduría General de Nación el 10%, el restante 15% entre los demás entes como Contraloría de Bogotá fiscalía general de la Nación y Defensoría del Pueblo entre otras de menor participación.

5.1.4 Sugerencias y/o felicitaciones

Las sugerencias y/o felicitaciones de la ciudadanía en marzo fueron 6 y ellas hicieron referencia a creación de becas para mujeres mayores, escuelas comunitarias de arte en los colegios públicos

Las felicitaciones este mes fueron 3 para la Lorena Nieto, Maira Alejandra, Fernando Aguirre de la OSC y Rodrigo Murillo de la DLE de Usaquén.

5.1.5 Acceso a la información

Respecto acceso a la información durante el presente mes ingresaron 10 solicitudes de las cuales se destacan 2 que fueron dirigidas a la Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo, esto referente a temas de información de entidades para poder realizar pasantías y temas de condonación de créditos con el ICETEX entre las complementarias de este ítem.

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.

Grafica 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 abril, se realizó la evaluación de calidad de la respuesta, en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas, obteniendo que, de 3.808 requerimientos evaluados, el 21% 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			
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
3.808	0	3187	620	3196	611	3110	697	3164	643	3145	662	2995	812
		84%	16%	84%	16%	82%	18%	83%	17%	83%	17%	79%	21%

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

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 3.808 respuestas, el 21% (812) respuestas, no cumple con alguno de los criterios de calidad en términos de (Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo del aplicativo).

La anterior evaluación se divide en:

Nivel central y Local en el cual se evaluaron 3344 respuestas, el 21% No cumple con alguno de los criterios, es decir, 693 respuestas.

Nivel Institucional donde se evaluaron 464 respuestas, de las cuales el 26% no cumple con algún criterio de calidad es decir 119 respuestas.

DEPENDENCIA EVALUADA	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
6003 - 02 Colegio Aulas Colombianas San Luis (IED)	2	2	1	1	1	2	1
	100%						
DEPENDENCIA EVALUADA	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
6003 - 06 Colegio Los Pinos (IED)	1	1	1	1	1	0	1
	100%						
DEPENDENCIA EVALUADA	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
6005 - 06 Colegio Ciudad De Villavicencio (IED)	1	1	1	1	1	1	1
	100%						
DEPENDENCIA EVALUADA	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
6007 - 02 Colegio Alfonso Reyes Echandia (IED)	1	1	1	1	1	1	1
	100%						
DEPENDENCIA EVALUADA	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
6007 - 07 Colegio Cedit San Pablo (IED)	1	1	1	1	1	0	1

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que, de las dependencias e Instituciones evaluadas, los colegios Aulas Colombianas San Luis (IED), Los Pinos (IED), Ciudad De Villavicencio (IED) Alfonso Reyes Echandía (IED), Cedit San Pablo (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.

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 abril.

Tabla 4. Nivel de Oportunidad por área NVC

Área Responsable	NO CUMPLE	SI CUMPLE	TOTAL	% de OPORTUNIDAD
1000 - Despacho	-	84	84	100.0%
1100 - Oficina Asesora De Planeación	-	33	33	100.0%
1200 - Oficina De Control Interno	-	89	89	100.0%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	29	615	644	95.5%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	3	404	407	99.3%
1500 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	-	6	6	100.0%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	-	3	3	100.0%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	2	16	18	88.9%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	-	229	229	100.0%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	4	97	101	96.0%
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	-	85	85	100.0%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristobal	-	57	57	100.0%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	1	115	116	99.1%

2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	3	80	83	96.4%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	16	654	670	97.6%

Área Responsable	NO CUMPLE	SI CUMPLE	TOTAL	% de OPORTUNIDAD
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	94	267	361	74.0%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibon	-	160	160	100.0%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	17	292	309	94.5%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	53	754	807	93.4%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	-	106	106	100.0%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	-	105	105	100.0%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	-	70	70	100.0%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	4	85	89	95.5%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	-	84	84	100.0%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	-	207	207	100.0%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	3	376	379	99.2%
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	-	1	1	100.0%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	-	83	83	100.0%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	-	22	22	100.0%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	-	176	176	100.0%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	-	361	361	100.0%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	-	10	10	100.0%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	1	61	62	98.4%
3200 - Dirección De Educación Media	-	23	23	100.0%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	-	14	14	100.0%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	1	44	45	97.8%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	-	40	40	100.0%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	-	4	4	100.0%
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	-	2	2	100.0%
4100 - Dirección De Cobertura	3	968	971	99.7%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	60	3,621	3,681	98.4%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	1	401	402	99.8%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	-	82	82	100.0%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	-	44	44	100.0%



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

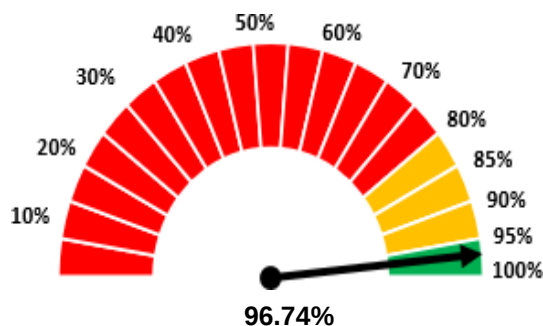
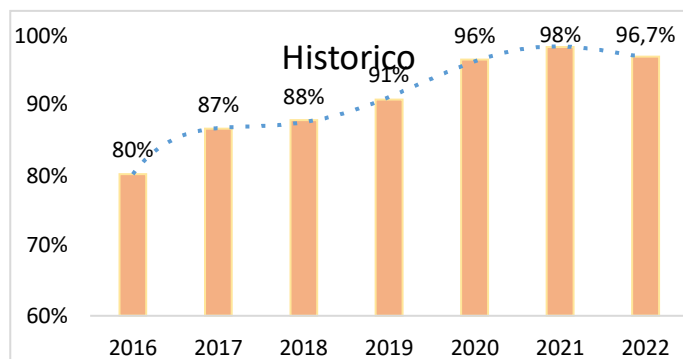
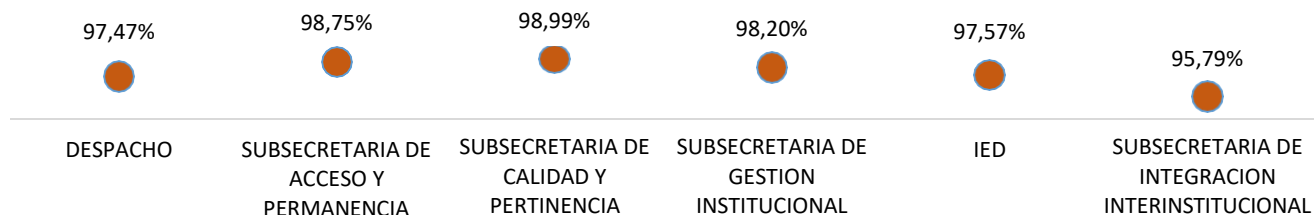
5100 - Dirección De Talento Humano	26	220	246	89.4%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	7	2,718	2,725	99.7%
5110 - Oficina De Personal	157	1,845	2,002	92.2%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	84	2,520	2,604	96.8%



Área Responsable	NO CUMPLE	SI CUMPLE	TOTAL	% de OPORTUNIDAD
5120 - Oficina De Escalafón Docente	3	1,101	1,104	99.7%
5130 - Oficina De Nómina	8	892	900	99.1%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	-	3	3	100.0%
5220 - Oficina De Contratos	-	347	347	100.0%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	1	59	60	98.3%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	-	662	662	100.0%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	-	5,392	5,392	100.0%
5320 - Oficina Administrativa De Redp	1	74	75	98.7%
5400 - Dirección Financiera	-	1	1	100.0%
5410 - Oficina De Presupuesto	-	6	6	100.0%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	4	24	28	85.7%
Total	586	26,894	27,480	97.87%

Fecha de corte 02-05-2022

Nivel de Oportunidad por Subsecretaria



Se debe tener en cuenta que se continua con la implementación del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, donde se procedió a ampliar los tiempos de respuesta de acuerdo con su Artículo 5." Ampliación de términos para atender las peticiones.

Se presento un aumento del 1.18% en el indicador, con relación al mes anterior, para el mes de abril 7 dependencias no cumplieron con el Nivel de oportunidad, entre estas las mas reiterativas son la DILE de Kennedy, la cual en los diferentes seguimientos refiere la imposibilidad de gestionar a tiempo por la falta de personal y la Oficina de Personal, la cual indica aumento en las cargas laborales, por otro lado, resaltar la mejora del Grupo de Certificaciones la cual ha mejorado considerablemente sus indicadores pasando de un 67% a inicios del año 2022 y un 97% para el cierre del mes de abril, con aumentado un 30%.

5.4 Percepción de la calidad

La medición de la percepción de 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 De Bienestar Estudiantil	35	88	28%
Oficina De Nómina	7	16	30%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	2	10	17%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	2	9	18%
Dirección Local De Educación Suba	7	7	50%
Dirección De Cobertura	5	5	50%
Oficina De Personal		4	0%
Dirección Local De Educación Kennedy		4	0%
Dirección Local De Educación Bosa	6	4	60%
Dirección Local De Educación Teusaquillo		3	0%

Dependencia	Cumple	No cumple	% NPR
Oficina De Servicio Al Ciudadano	2	2	50%
Dirección Local De Educación Usme		2	0%
Archivo Sed	2	2	50%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	1	1	50%
Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria		1	0%
Colegio German Arciniegas (IED)		1	0%
Colegio Benjamín Herrera (IED)		1	0%
Dirección De Inspección Y Vigilancia		1	0%
Colegio Escuela Normal Superior Distrital Maria Montessori (IED)		1	0%
Oficina Asesora De Jurídica	1	1	50%
Dirección Local De Educación Engativá	1	1	50%
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	1	1	50%
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos		1	0%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	2	1	67%
Colegio Villa Rica (Ied)	1		100%
Dirección De Talento Humano	1		100%
Dirección Local De Educación Chapinero	2		100%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	2		100%
Total general	80	167	32%

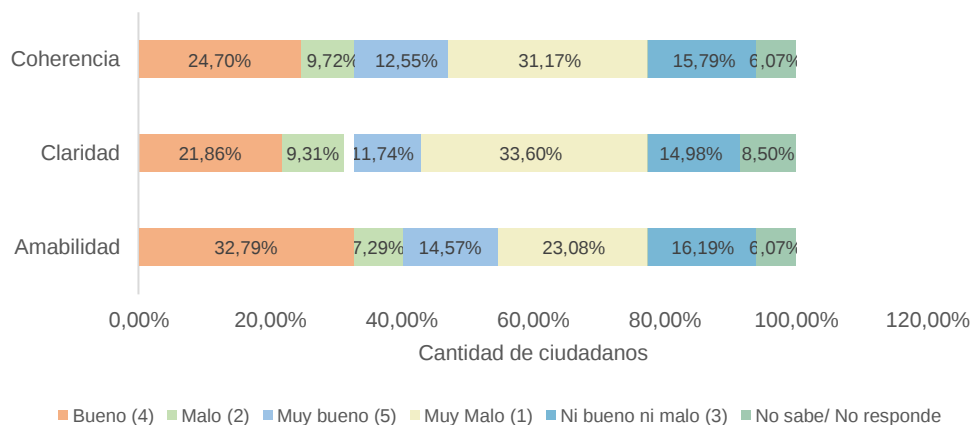
Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

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%
Total general	392	743	35%

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

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 32,79% calificado como “bueno” y el 14,57% como “Muy bueno” para un total del 47,37%. Ahora bien, seguidamente se encuentra el criterio de *coherencia* con un total en estas dos calificaciones del 37,25%, y por último el criterio de *calidad* con un 33,60%.

Es preciso indicar que las calificaciones se encuentran acorde al indicador obtenido en el Nivel de Percepción de la Calidad (32%), para lo cual se tienen definidas estrategias de socialización, y de ampliación de muestreo.

6. Logros y acciones de mejora

El equipo de Plan Padrino actualmente es el programa encargado del acompañamiento a los funcionarios del nivel Institucional, local y central. Las solicitudes son recibidas a través del correo electrónico **oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co**.

A partir de 01 de marzo de 2022 la actividad de acompañamiento a los funcionarios de nivel institucional, local y central de la Secretaría de Educación del Distrito - SED fue entregada al Outsourcing BPM, seguimiento que es controlado a través de solicitudes realizadas por el correo electrónico **oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co**.

Para este mes se destaca la solicitud de recordación de claves con un 26%, modificación en los radicados con un 18% y el apoyo con el operador de correspondencia 17%

TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD	%
Restablecimiento de Contraseña	120	26%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	81	18%

TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD	%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	78	17%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	67	15%
Modificación usuarios	44	10%
Creación de Usuarios	21	5%
Solicitud de modificación y/o aclaración de Agendamiento	17	4%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	7	2%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	5	1%
Solicitud de radicación Contactenos	5	1%
Aclaración Informe de Vencidos	5	1%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	3	1%
Aclaración Informe de Efectividad	2	0%
Total general	455	100%

Es preciso indicar, que el control y seguimiento al proceso se realiza mediante el ingreso de las atenciones a través de CRM y la matriz de seguimiento del correo, de esta última, se logró, una eficiencia del 98.24% en el periodo de abril.

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

Finalmente, bajo el acuerdo de niveles de servicio para la operación en el modelo de atención multicanal de atención a la ciudadanía establecido con la Alcaldía Mayor de Bogotá, se asistió a las Ferias Móviles de Servicio, bajo la estrategia “Juntos Cuidemos Bogotá” llevadas a cabo en las localidades de Teusaquillo y Puente Aranda, brindando información correspondiente a los tramites y servicios de la Entidad, atendiendo a un total de 28 ciudadanos, adicionalmente se participó en la Feria llevada a cabo en la Localidad de Puente Aranda, “Educación en tu Localidad”

Es importante mencionar que para el seguimiento de la información, y generar alertas oportunas la Oficina de Servicio al Ciudadano, consolidó un grupo de Datos e informes que junto con el grupo de Soluciones estratégicas, realizará acompañamiento a las diferentes dependencias de la Entidad, para fomentar estrategias de mejora continua en la atención de los requerimientos de la ciudadanía.

Desde el análisis del informe en general, se tiene que aún se mantiene el indicador de Percepción de la calidad, para lo cual se realizarán mesas de trabajo con las dependencias, principalmente con aquellas que, en este

momento, están siendo objeto de mala percepción: Dirección de Bienestar Estudiantil, la Oficina de Nómina, y la Dirección de Talento Humano – Prestaciones. No obstante, como acción principal, se enviará el enlace de la encuesta a todas las dependencias con el fin de incluirlo dentro de sus respuestas enviadas a la Comunidad Educativa.

Por otra parte, se solicitó incluir dentro de los trámites relacionado en el Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo (SIGA) de la Oficina de Servicio al Ciudadano, la opción de Traslado por no competencia, con el fin de mitigar aquellos clasificados como “General 15 días”.

Por último, se realizarán mesas de trabajo con las dependencias para definir los trámites que deben existir en SIGA para una correcta tipificación, y para el seguimiento propio de los directivos, sobre los trámites representativos dentro de sus dependencias.