



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN PQRS ENERO 2022

Elaboró:

PAOLA ANDREA CRISTANCHO GONZALEZ
Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano

Aprobó:

MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. GLOSARIO	4
2. GESTIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	5
3. ANTECEDENTES	6
4. Análisis general	8
4.1. 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	10
5.1.1. Grupo Solicitudes y trámites	10
5.1.2. Grupo PQRSDF	12
6. ENTES DE CONTROL	14
7. CALIDAD EN LA RESPUESTA	15
7. PERCEPCION DE LA CALIDAD	17
8.1 PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	17
8.1 PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LA RESPUESTA	20
LOGROS Y ACCIONES DE MEJORA	22
ANEXOS	24

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 enero 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, entre otros.
- **Felicitación:** Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.
- **Nivel de oportunidad:** Indicador del porcentaje de Cumplimiento en las respuestas dadas 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 Matriculas)
- **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 las 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:** Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, 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:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

2. GESTIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

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.

▪ **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).
- 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/.

3. ANTECEDENTES

Durante enero del 2022 se presentaron las siguientes novedades:

- Continuación del proceso de gestión de la cobertura 2021 – 2022, fundamentado en la Resolución 2476 del 30 de noviembre del 2021, con las siguientes acciones:
 - o Inicio de atención en Direcciones Locales para solicitud de cupo por novedad a partir del 17 de enero del 2022.
 - o Estrategias de comunicación a través de mensajes de texto para informar a la ciudadanía acerca del resultado del traslado de colegio solicitado por el aplicativo.
 - o Ingreso de 11 personas de apoyo al Centro de Contacto y al canal presencial a partir del 11 de enero, para apoyo al proceso de cobertura.
 - o Dado el volumen de solicitud de agendamiento se realizó nuevamente la apertura formulario web para solicitud de cupo por novedad a partir del 31 de enero.
 - o Jornadas de atención los días 15, 22 y 29 de enero para el servicio de “Información temporada de matrículas 2022” en las Direcciones Locales de Educación de Bosa, Ciudad Bolívar, Kennedy, Suba y Engativá, con la estrategia de agendamiento.
 - o Durante el mes se observa una asistencia del 70% de la ciudadanía para el servicio de “Información temporada de matrículas 2022”, para lo cual se dispone de un equipo compuesto

por contratistas de la Dirección de cobertura, personal de Opción Legal (Dirección de Cobertura) y BPM (Outsourcing de la Oficina de Servicio al Ciudadano).

- Proceso de modificación contractual No. 1 de la orden de compra 78018, realizando cambio en el servicio de mensajes de texto por 5 agente en sitio, 4 plataforma centro de contacto y 1 agente front office sin herramienta
- La distribución en los puntos de atención se encontró de la siguiente manera. Es importante destacar que la clasificación de Baja, Media, alta y ruta, corresponde al grado de solicitudes en la localidad de agendamiento.

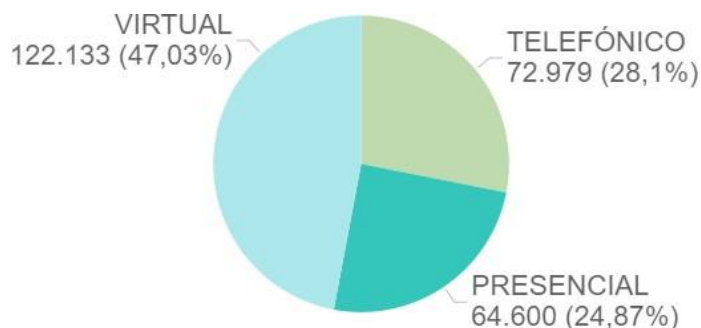
Tabla 1 Distribución personal BPM y opción legal enero 2022. Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano

17 al 31 de enero						
DIRECCIÓN LOCAL	CLASIFICACIÓN	Personal BPM.	Personal OL.	Anfitrión.	Cobertura	Total
01 - DLE Usaquén	BAJA	0	1	0		1
02 - 13 DLE Teusaq-Chap	RUTA	1				1
03 - 17 DLE Santafe - Candelaria	RUTA	1	0	0		1
04 - DLE San Cristobal	MEDIA	1	2	1		4
05 - DLE Usme	MEDIA	1	3	1	1	6
06 - DLE Tunjuelito	RUTA	1	1			2
07 - DLE Bosa	ALTA	3	6	1		10
08 - DLE Kennedy	ALTA	2	8	1		11
09 - DLE Fontibon	MEDIA	1	0	0		1
10 - DLE Engativa	ALTA	1	5	1		7
11 - DLE Suba	ALTA	3	7	1		11
12 - DLE Barrios Unidos	RUTA	1	0	0		1
13 - DLE Puente Aranda	BAJA	1				1
14 - DLE Mártires	RUTA	1				1
15 - DLE Antonio Nariño	RUTA	1	0	0		1
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	MEDIA	1	1	1		3
19 - DLE Ciudad Bolívar	ALTA	2	8	1		11

- Cambio del punto de atención en la Dirección Local de Ciudad Bolívar a partir del 17 de enero en el Colegio Rodrigo Lara Bonilla, para lo cual se dispuso la biblioteca de la Institución. En dicho colegio se presentaron novedades con el internet, las cuales fueron escaladas debidamente con la Oficina Administrativa de RedP.
- Cambio del punto de atención de la Dirección local de Kennedy, al colegio el Japón, para poder brindar apertura al agendamiento según la demanda.
- Se realizaron jornadas los días sábado 22 y 29 de febrero con personal de la Dirección de cobertura en las Direcciones Locales de Suba, Engativá, Bosa, Kennedy y Ciudad Bolívar, con el fin de no tener atención lejana a la ciudadanía. A continuación, se detalla la cantidad de agenda para estos días:
 - Kennedy: 755 en promedio.
 - Bosa: 830 en promedio.
 - Suba: 780 en promedio.
 - Ciudad Bolívar: 725 en promedio.
 - Engativá: 500 en promedio.

- Se realizó apoyo en los canales de atención virtuales (Ventanilla de Radicación Virtual) dada la volumetría, por parte de funcionarios de planta y contratistas de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Novedades con el calendario del Programa de Movilidad Escolar, que no permitieron entregar los resultados correspondientes a los beneficiarios.
- Feria de servicios los días 21 y 22 de enero en la Plazoleta del Portal Américas.
- Feria SuperCade Móvil en Engativá los días 28 y 29 de enero en el Parque Fundacional.
- Continua emergencia sanitaria hasta el 28 de febrero del 2022 a través de Resolución 1913 del 25 de noviembre del 2021. *Por la cual se proroga la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020, prorrogada por las Resoluciones 844, 1462, 2230 de 2020 y 222, 738y 1315 de 2021”.*

4. Análisis general



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

Los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito durante enero del 2022, tuvieron un comportamiento dinámico respecto al año inmediatamente anterior:

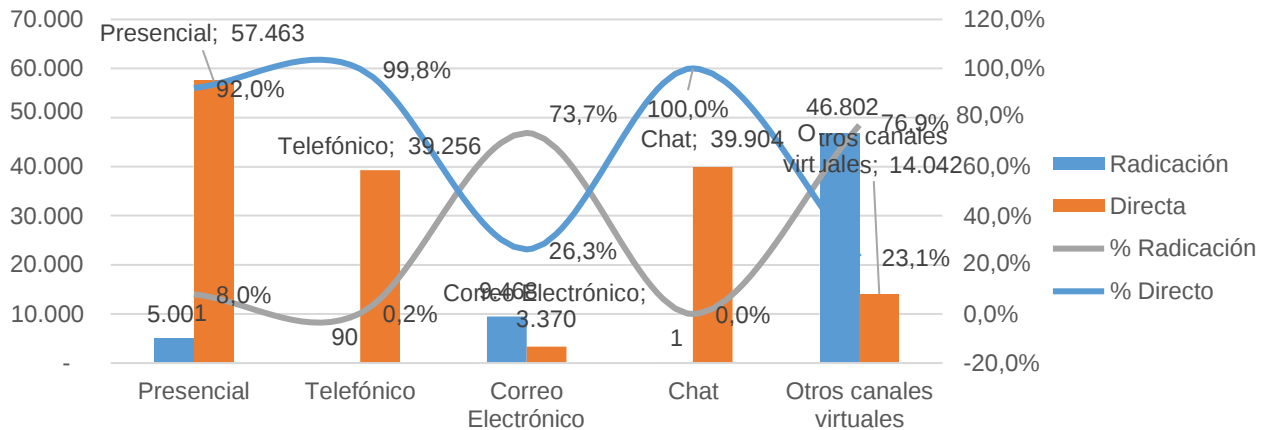
- De manera general, el volumen aumentó un 4% respecto al año pasado.
- Ahora bien, el canal presencial presentó un incremento del 940% al pasar de 6.214 atenciones a 64.600.
- En el canal telefónico, se incrementó un 9%.
- Y, para contrarrestar lo sucedido en el canal presencial, el canal virtual, presentó una disminución del 31%.

El comportamiento del mes se encontró acorde a lo esperado, dado que la estacionalidad de matrículas, se encuentra presente.

Respecto al mes anterior (diciembre 2021), los canales en general presentaron un incremento del 158% causado por, un incremento en un 218% en el canal presencial, del 179% en el canal telefónico y del 125 en el canal virtual.

En el desarrollo del informe se podrá revisar detenidamente el impacto de cada componente de los canales.

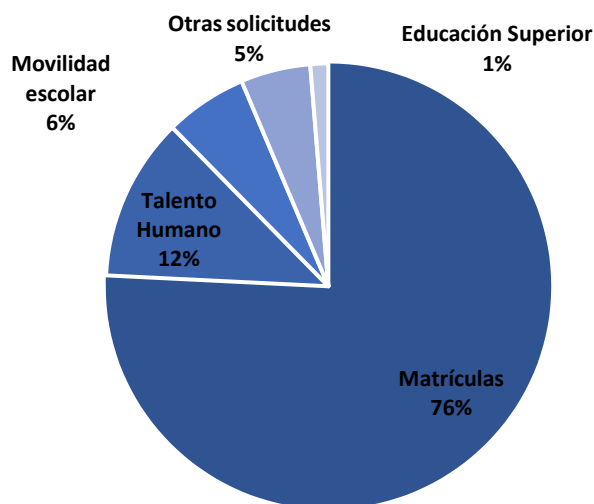
A continuación, se da a conocer el comportamiento de PQRS respecto a canales de atención:



Como se mencionó anteriormente, el nivel de servicio la oficina de servicio al ciudadano tuvo un 95% 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 80%.

Así mismo, es importante destacar que del total el 70,1% son resueltos de manera directa, y el restante son radicados.

4.1. Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano



Como era de esperarse, para enero del 2022, el tema de mayor impacto fue matrículas con un 76% de matrículas, lo anterior, dando cumplimiento al cronograma de gestión de la cobertura 2021 – 2022 que establecía que a partir del 17 de enero iniciaban la solicitud de cupo por novedad a través de los canales presenciales de la entidad – Nivel local. Ahora bien, seguidamente se encontró talento humano con fondo prestacional, nombramientos, solicitudes de certificaciones entre otros. Y como era de esperarse, al encontrarse la

presencialidad, movilidad aportó un 6% de participación en las solicitudes. En este último, se resalta que, las fechas dentro del cronograma publicado en la página web no se encontraban actualizada (pagos del ciclo IV), sin embargo a través de la articulación con la Dirección de Bienestar Estudiantil, se logró realizar dicha publicación.

5. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RADICADAS

De los sistemas de radicación que ofrece la Secretaría de Educación, al servicio de la ciudadanía, entiéndase Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha” y Sistema de Gestión de Correspondencia y Archivo “SIGA”, a partir de los datos consolidados de acuerdo con las tipologías de clasificación, la Secretaría de Educación en el mes de enero obtuvo el siguiente resultado de las peticiones radicadas en este sistema.

Tabla 2. Radicaciones clasificadas por Grupo tipo de requerimiento

Tipo de trámite	BTE	SIGA	Total general
PQRSDF	536	3	539
Requerimientos Legales		859	859
Solicitud de Acceso a la Información	60		60
Solicitudes y Tramites	952	58952	59904
Total general	1548	59814	61362

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

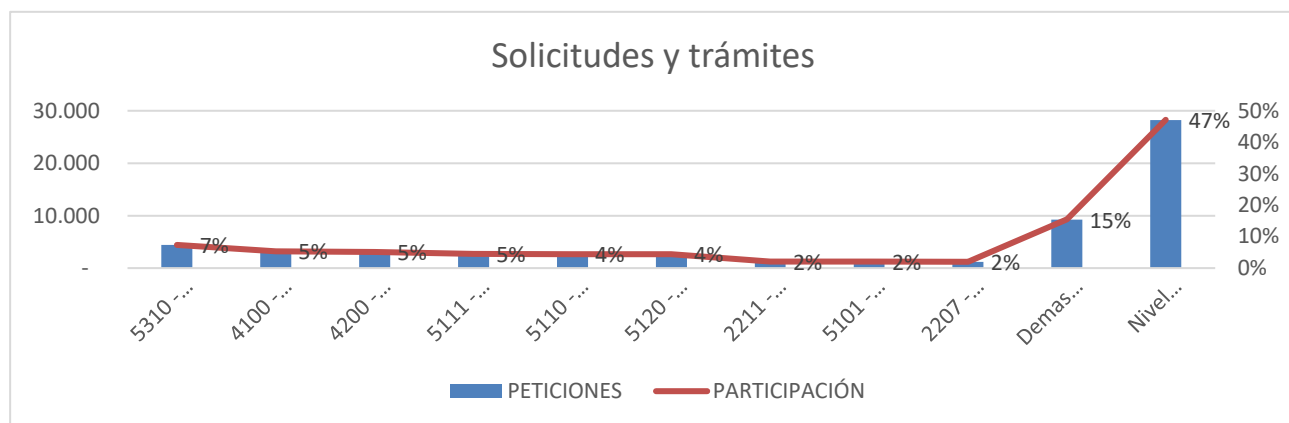
Como otra medida de mejoramiento para la unificación en la información, y facilidad en la clasificación de los requerimientos ingresados en SIGA, se procedió agrupar las solicitudes, de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolo de acuerdo con los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

Del total de los registros, el 54% son atendidos en las oficinas del Nivel Central y/o Direcciones Locales y el 46% son atendidas por en Nivel Institucional; del total el 85% se realiza a través de canales virtuales y el restante de manera presencial; este último presentó cambio en el último mes.

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

5.1.1. 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 85% de las solicitudes, son atendidas por el nivel institucional y nueve dependencias con un total de 50.644 requerimientos.



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

En el nivel institucional, intervinieron 356 Instituciones Educativas Distritales con las cuales se atendieron 28.230 requerimientos destacando el trámite de Constancias y/o certificados de estudiantes activos con una participación del 67,6%, seguido de trámites generales con un 20,2%, y por último, dentro de los trámites que se destacan con un 3,8% se encuentra la solicitud de Certificados de Estudiantes no activos. Es importante mencionar que del total de las Instituciones Educativas Distritales, se destacan los primeros cinco Colegios: Colegio Ciudadela Educativa de Bosa (2,78%), Colegio Manuel Cepedas Vargas (2,31%), Colegio República Dominicana (1,98%), Colegio La Merced (1,66%), y el Colegio Orlando Higuera Rojas (1,50%).

Ahora solo revisando el nivel central, la oficina de servicio al ciudadano se destaca con un 7,3% de participación, de las solicitudes y trámites. Aquí, dentro de los tipos de requerimientos relevantes se encuentra el 73,6% corresponde a Legalización de Documentos para el exterior, el 15,1% de las solicitudes que ingresan para revisión de Prestaciones Sociales Docentes, el 3,4% registro de diploma y el restante a los traslados por no competencia, y a los trámites de la Oficina. Lo anterior, da a conocer la mejora en la selección del trámite dentro de la dependencia.

Luego, se destaca la Dirección de Cobertura con los trámites propios de solicitud de cupo, y con aquellos que se debe realizar un seguimiento continuo para generar la tipificación correspondiente en el sistema.

Como última dependencia a destacar, se encuentra la Dirección de bienestar estudiantil donde sus trámites corresponden a solicitud de beneficio de movilidad escolar.

Se observa la mejora por parte de las dependencias en la selección del trámite que corresponde con el objetivo de tener acciones contundentes frente a los procesos, a excepción de certificados laborales, así mismo, se han realizado las retroalimentaciones correspondientes en reunión con la Dirección.

Cobertura

Adicional a las solicitudes que ingresaron a través de los Sistemas de Información SIGA y BTE, La Dirección de cobertura dio apertura el 31 de enero del 2022 a las solicitudes de cupo mediante formulario de novedades. Para este día, se recibieron 843 de las cuales de atendieron aproximadamente el 70%.

5.1.2. Grupo PQRSDF

Este grupo junto con el de Solicitud de Acceso a la información representa aproximadamente, el 0,7% de las solicitudes y contiene requerimientos ingresados bajo la tipología Queja o Reclamo, pero debido a su condición en donde se agrupan las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones de los ciudadanos, se describe más al detalle que los grupos anteriores.

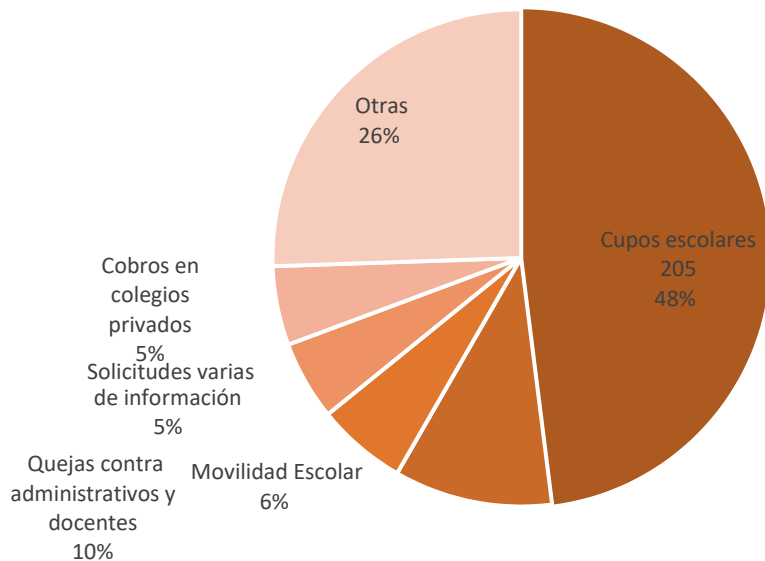
De total de los recibidos en esta categoría el 87% fueron atendidos por el canal WEB, E-mail y redes sociales, el 2,58% telefónico, y el restante escrito.

Los 427 requerimientos, son radicados a través de las diferentes plataformas y asignadas a las dependencias para su gestión y tramite:

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
4100 - Dirección De Cobertura	78	14%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	39	7%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	35	6%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	34	6%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	30	6%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	28	5%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	23	4%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	21	4%
5110 - Oficina De Personal	16	3%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	14	3%
Otras Dependencias	221	41%
TOTAL	539	100%

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



Gráfica 3 Categorías relevantes en las PQRSDF. Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

Teniendo en cuenta las novedades descritas al inicio del documento, las PQRSDF correspondieron en el mes de enero a matrículas en un 48%, seguido por un 10% correspondientes a quejas contra administrativos y docentes, un 6% correspondiente a Movilidad escolar, y un 5% para solicitudes varias de información y una misma participación para cobros en colegios privados.

Al analizar las 205 solicitud ingresadas a Cupos escolares se encuentran que la ciudadanía mostró inconformidad en un 37,6% respecto a la solicitud de cupo en colegio distrital, un 18,5% respecto a los traslados en general, un 18,5% respecto a solicitudes de colegios en concesión, el 13,7% a inconvenientes en la formalización por falta de atención (lo anterior fue trabajado en los colegios con Plan Padrino), un 4,9% presentaron inconvenientes para la formalización por disponibilidad de cupos, y el 6,8% restante presentó traslado por cambio de residencia, solicitud de retiro de simat (Sistema Integrado de Matrículas), Niños con discapacidad, y falta de documentos para formalización.

El 10% de la participación de quejas contra administrativos y docentes, se distribuyó en un 50% para funcionarios administrativos, el 38,6% en quejas contra docentes o directivos docentes, y el restante en 5 denuncias por presuntos actos de corrupción.

De las 25 solicitud ingresadas durante enero para la Dirección de Bienestar Estudiantil, el 68% correspondió solicitud de información para el acceso a rutas escolares, un 20% para subsidio de transporte escolar, y el restante presentaron inconformidades por bono alimentario (estrategia no vigente desde agosto del 2021).

6. 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 582 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.

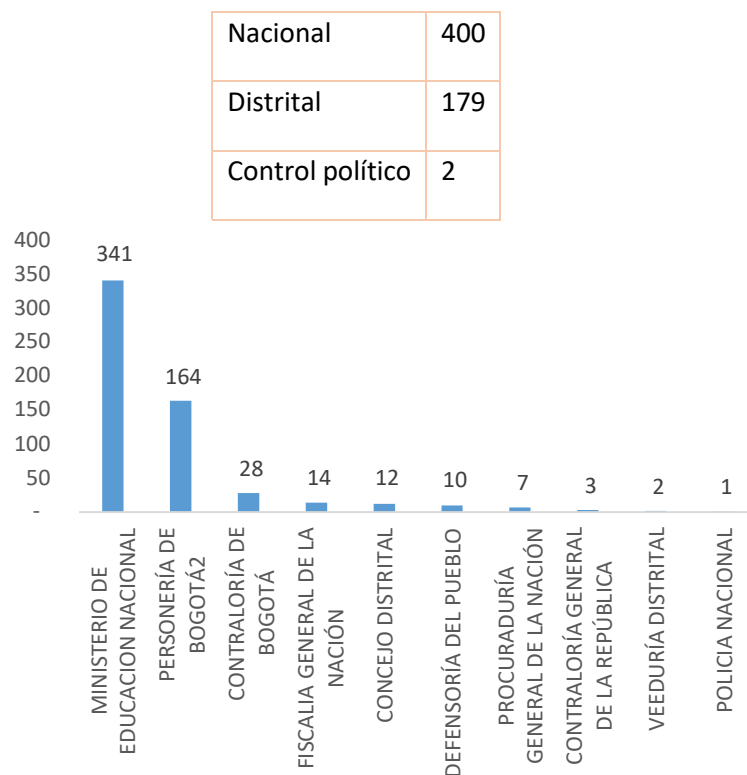


Grafico 7. Requerimientos de entes de control por entidad. Fuente: Tablero control de Indicadores - Oficina Servicio al Ciudadano Fecha de Corte: 30/Noviembre/2021

La distribución de los requerimientos se presenta en un 59% provenientes del Ministerio de Educación Nacional, y dentro de las dependencias por su misionalidad, los temas de mayor relevancia son un 40% es matrículas

escolares dada la asignación en Direcciones Locales de Educación, Dirección de Cobertura y Colegios Distritales; seguidamente, se encuentran aquellas requerimientos relacionados con Bienestar Estudiantil y los temas

referentes a PAE y al Programa de Movilidad Escolar, y por último, aquello relacionado con Instituciones para el trabajo y desarrollo humano y colegios privados.

Por su parte la fiscalía y la Defensoría del pueblo, presentan su mayor participación en la Dirección de Cobertura por tanto la temática de mayor relevancia es cupo escolar.

7. CALIDAD EN LA RESPUESTA

Buscando el fortalecimiento y mejora en la calidad de las respuestas dadas por la entidad, se han generado diversas herramientas dirigidas a elevar la eficiencia, eficacia 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 dadas 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 diciembre, se realizó la evaluación de calidad, en una muestra aleatoria del total de las respuestas dadas, obteniendo que, de 3.466 requerimientos evaluados, el 16,12% no cumple con alguno de los criterios de calidad, los cuales se describen a continuación:

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

A continuación, presentamos los resultados de la evaluación de la entidad, detallando cada criterio y su porcentaje de Cumplimiento o no cumplimiento,

Tabla 3. Resultados de la Evaluación mes de diciembre 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
3.466	0	3048	418	3031	435	3028	438	3055	411	2907	559
		87,9%	12,1%	87,4%	12,6%	87,4%	12,6%	88,1%	11,9%	83,9%	16,1%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad, - Fecha de Corte: 31/enero/2022

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 3466 respuestas, el 12% (418) respuestas, no cumple con alguno de los criterios de calidad en términos de (Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo del aplicativo).

Como recomendaciones principales se tiene la elaboración individual de las respuestas, así como el lenguaje claro y amabilidad en las respuestas a la ciudadanía.

7. PERCEPCION DE LA CALIDAD

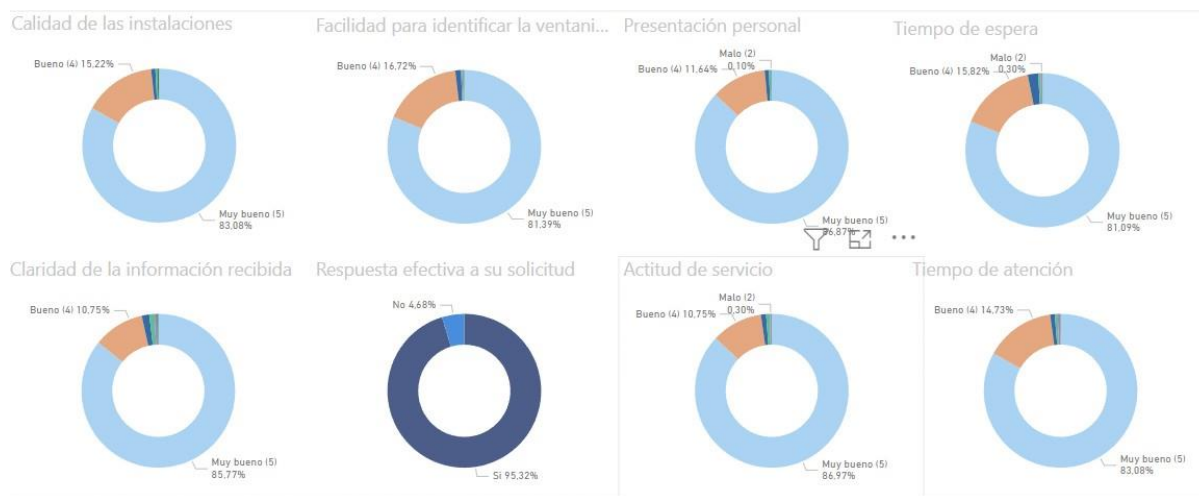
8.1 PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Respecto al nivel de satisfacción, se tiene que para enero se encontró en el 88%, se aplicaron un total de 16.798 encuestas, de las cuales 14.597 se encontraron satisfechas.

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para el mes de enero los resultados de esta medición son: Canal Telefónico 91,58%, Correo electrónico 37%, Canal presencial 92%, y el canal Chat 37%.

Lo anterior, permitió un promedio del 88%, valor similar respecto al mes anterior. A continuación, se presentan datos generales de las características según cada canal de atención:

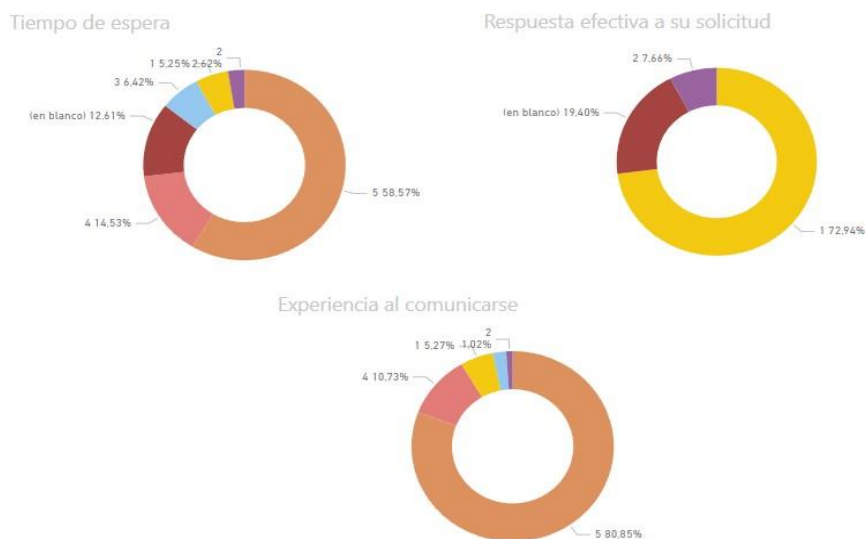
Canal presencial



Gráfica 3 Satisfacción canal presencial. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

Se observa que en el canal presencial se evalúan aspectos como Calidad de las instalaciones, Facilidad para identificar las ventanillas, la presentación personal de los funcionarios, el tiempo de espera, la claridad de la información recibida, la respuesta efectiva a su solicitud, la actitud de servicio por parte del funcionario y el tiempo de atención, encontrando que el porcentaje mas alto reflejado se encuentra en la respuesta efectiva a su solicitud con un 95% de calificación. Ahora bien, los demás aspecto se encontraron por debajo del 90%.

Canal telefónico



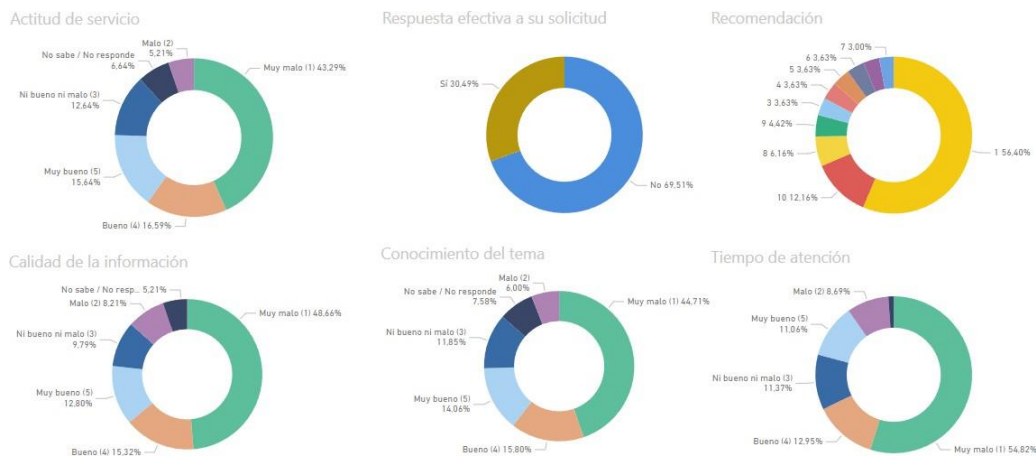
Gráfica 4 Satisfacción canal telefónico. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

En el canal telefónico se destacan tres preguntas. El tiempo de espera, la respuesta efectiva a su solicitud y la experiencia al comunicarse. Aquí se destaca que el 73,1% manifiesta que el tiempo de espera se encuentra entre 4 y 5, por tanto, se deduce que el personal adquirido para la atención de este canal que a partir del 11 de enero ascendió a 26 personas es el idóneo para este tráfico.

Por otra parte, el 72,94% manifiesta que hay respuesta efectiva a su solicitud, a pesar que no es un canal para

asignación de cupos, sino para orientación e información. Y, el 92% califican entre 4 y 5 la experiencia de su solicitud.

Canal virtual – Chat institucional

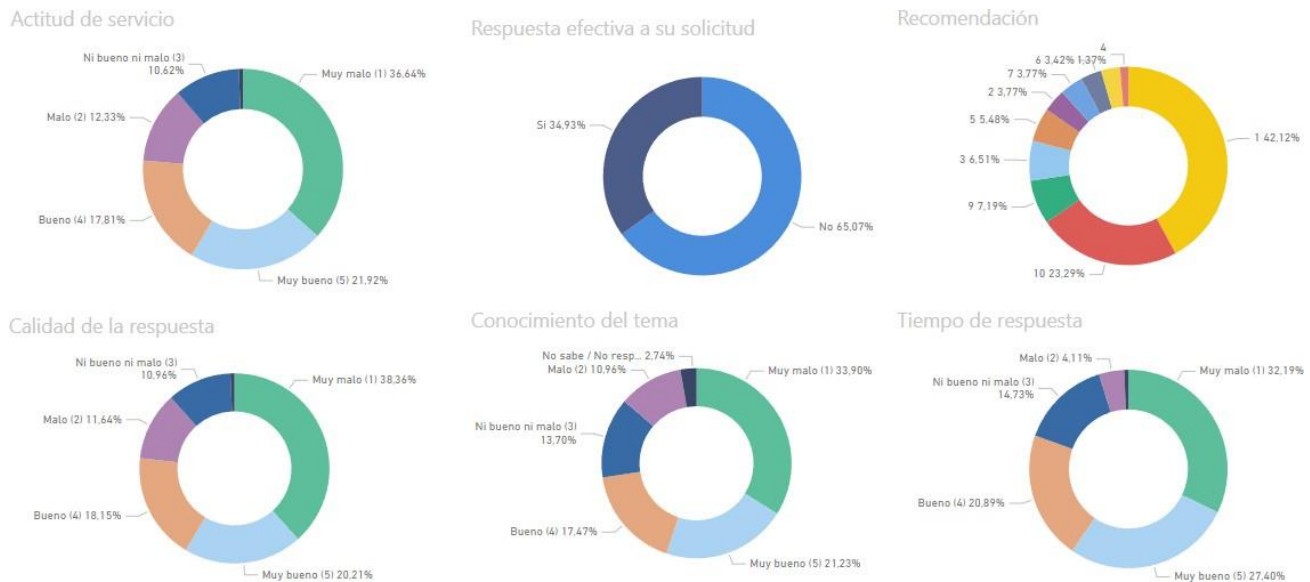


Gráfica 5 Satisfacción chat institucional. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

El chat institucional, fue uno de los canales de menor calificación. Dentro de sus características evaluadas se tiene que la actitud de servicio con un 43,29% se encuentra en muy mala, sin embargo, el 32% manifiesta que es buena y muy buena, lo cual puede responder a aquellos ciudadanos que no son atendidos directamente por un asesor. Lo anterior, se ve reflejado también en el 69% de los ciudadanos que manifiestan que no se dio respuesta efectiva a su solicitud, y que el 56% califica en 1 la recomendación a otra persona del canal.

Dados los inconvenientes en la reportería se ha venido trabajando con la Oficina Administrativa de RedP y el proveedor de este aplicativo, para encontrar las falencias de fondo del aplicativo, sin embargo, desde la Oficina buscamos responder a la necesidad, incrementando en 1 persona para el mes de febrero en este canal.

Canal virtual – Correo electrónico



Gráfica 6 Satisfacción correo electrónico. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

Respecto al correo electrónico, se tienen opiniones subjetivas, dado que desde este canal no se logra brindar una respuesta a las solicitudes de la ciudadanía, sino se redireccionan a las dependencias, quienes son las competentes para dar estas soluciones de manera oportuna y de calidad.

Así mismo, en la siguiente tabla se muestran los enlaces en los cuales se registran las respuestas.

Formulario	Diligenciamiento del ciudadano
Chat Institucional	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNUNDIXSFZKOUlwUII5RKILTDVHVE1VUjExSy4u
Correo electrónico	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNURVJWU09LWU81SUFVTktBVzBGOE5DNkiYSy4u
Canal Presencial	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNURVdYOVhXWjFCV0JVUjE4S1c5TEhBU1ZFUC4u
Canal telefónico	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tXkRN6DlvkOAg5W6smvGUOPxNQU s0J9LsgJJosKNLoNUQU9SVUU1MkgwNzY5MjJSM0Y2R01NMVpEQy4u

Fuente: Tablero control de Indicadores - Oficina Servicio al Ciudadano Fecha de Corte: 31/Diciembre/2021

8.1 PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LA RESPUESTA

Dando cumplimiento a la actualización del procedimiento 05 – PD – 013 Medición de Satisfacción de la Prestación del Servicio y en la Respuesta de PQRSDF que tiene por objetivo, *Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a la atención que presta la Secretaría de Educación del Distrito, en los canales presenciales, telefónico y virtual, así como la respuesta a las PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones) de la Entidad mediante la aplicación de los instrumentos de medición establecidos, con el propósito de identificar e implementar acciones de mejora de calidad y oportunidad.* Para aplicar este procedimiento respecto a las respuestas, se realizó la aplicación de la encuesta de percepción de calidad de la respuesta por parte del ciudadano. Es importante mencionar que esta encuesta busca los aspectos a mejorar en la Entidad, según las respuestas emitidas, fortaleciendo aquello que se encuentra en la evaluación de la calidad de la respuesta.

Es importante mencionar que la metodología utilizada fue la siguiente:

- Se empleó la metodología NPS (Net Promotore Score) definida para la aplicación de encuestas en los canales de atención, la cual, se encuentra fundamentada en el estudio realizado en el año 2018 por Guillermo Moreno en la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Para la encuesta se tuvieron en cuenta los criterios de calidad: Coherencia, calidez, y claridad.
- Se realizó envío de las encuestas a las salidas generadas en el mes de noviembre, la cual puede ser consultada en el siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/r5Qx7prTpc>
- Se obtuvieron 114 respuestas por parte de la ciudadanía.
- Se realizó cruce de la dependencia para determinar la satisfacción por dependencia.

Dentro de los resultados encontrados se destacan:

- El porcentaje de satisfacción según la percepción de la ciudadanía es del 27% en general. Lo anterior, dado que el 33% de las encuestas diligenciadas correspondieron a Bienestar Estudiantil, dependencia que obtuvo un 18% en esta medición.

Dependencia	Encuestas totales	Encuestas de 7 - 10	Satisfacción
<i>Dirección De Bienestar Estudiantil</i>	38	7	18%
<i>Oficina De Nomina</i>	11	5	45%
<i>Dirección De Cobertura</i>	9	2	22%
<i>Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe</i>	7	0	0%
<i>Oficina De Personal</i>	6	1	17%
<i>Dirección De Talento Humano - Prestaciones</i>	6	3	50%
<i>Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar</i>	6	2	33%
<i>Dirección Local De Educación Bosa</i>	4	2	50%
<i>Dirección Local De Educación Suba</i>	4	3	75%
<i>Dirección Local De Educación Engativá</i>	3	0	0%
<i>Dirección Local De Educación Kennedy</i>	3	1	33%

<i>Oficina De Servicio Al Ciudadano</i>	3	1	33%
<i>Dirección De Inspección Y Vigilancia</i>	2	0	0%
<i>Dirección Local De Educación Chapinero</i>	2	0	0%
<i>Dirección Local De Educación Usme</i>	2	0	0%
<i>11 Colegio Luis Carlos Galan Sarmiento (led)</i>	1	0	0%

Dependencia	Encuestas totales	Encuestas de 7 - 10	Satisfacción
<i>Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria</i>	1	1	100%
<i>Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educac</i>	1	0	0%
<i>Dirección Local De Educación Teusaquillo</i>	1	0	0%
<i>28 Colegio Villas Del Progreso (led)</i>	1	1	100%
<i>Dirección Local De Educación Fontibon</i>	1	1	100%
<i>Dirección Local De Educación Barrios Unidos</i>	1	0	0%
<i>Oficina De Escalafón Docente</i>	1	1	100%
Total	114	31	27%

LOGROS Y ACCIONES DE MEJORA

Teniendo en cuentas los resultados obtenidos del análisis de las peticiones realizado anteriormente se observó lo siguiente:

Como conclusiones se tiene que:

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.

Se puede destacar el apoyo realizado a las instituciones educativas en la creación usuarios y habilitación de agendamiento con la finalidad de atender la demanda en el proceso de matrículas 2022.

De igual forma, se socializo mediante correo electrónico con las Áreas de nivel central, DLE e Instituciones educativas que no han cumplido con el Nivel de oportunidad en los últimos 3 meses.

Es preciso indicar, que el control y seguimiento del proceso se realiza mediante el ingreso de las atenciones a través de CRM y la matriz de seguimiento del correo, de los cuales se evidencio una eficiencia del 94.7% en el periodo de enero.

En el mes de enero ingresaron 468 de las cuales las categorías con mayor valor de gestión: el 22.44% Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento, 20.30% restablecimiento de contraseña, seguido del 17.31% Apoyo en la Gestión de atención y Servicio, el 16.45% Creación de Usuarios, el 10.26% Apoyo en la Gestión

Operador de correspondencia, 4.49% Asesoría en Uso de Aplicativos.

<https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/PlaneacionEstrategica/Forms/AllItems.aspx?newTargetListUrl=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica&viewpath=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2FForms%2FAllItems%2Easpx&viewid=97ac51a8%2Db679%2D4258%2Dba27%2D8a720a8c51aa&id=%2Fsites%2FSC%2FPlaneacionEstrategica%2F2021%2FPLANES%20DE%20MEJORAMIENTO>

ANEXOS

FICHA TÉCNICA ÁRBOL DE CATEGORIZACIÓN

CATEGORÍA	TEMAS
Asuntos Administrativos	Aplicativos SED
Asuntos Disciplinarios	Asuntos administrativos para instituciones distritales
Asuntos Disciplinarios I.E. D	Asuntos disciplinarios para docentes y administrativos
Beneficios Estudiantiles	Calidad de la educación para instituciones distritales
Calidad de la Educación	Calidad de la educación para instituciones privadas
Certificados.	certificados
Convivencia Escolar	Cierres de documentos
Convivencia Escolar DILE	Congresistas o concejales sindicatos
Defensor del Ciudadano	Convivencia escolar para instituciones distritales
Entorno Escolar I.E. D	Disponibilidad del servicio
Facturación Tarifas o Cobros	Disponibilidad del servicio.
Gestión Financiera	Educación superior
IAS Entes de Control Sindicatos	Entes de control sindicatos
Legalización del Servicio Educativo	Fondo prestacional
Matriculas	Gestión financiera notificación de actos administrativos
Otras Solicitudes	Gestión financiera para docentes provisionales
Políticas Programas o Lineamientos	Información y o solicitudes de Educación Especial
Recursos Físicos	Infraestructura e instalaciones
Recursos Físicos I.E. D	Infraestructura e instalaciones I.E.D.
Servicio a la Ciudadanía	Instituciones
Servicio a la Ciudadanía I.E.D.	Instituciones DILE
Servicio a la Ciudadanía Otras Áreas	Instituciones I.E.D.
Solicitud Congreso Concejo	Instituciones privadas
Sindicatos	Legalización de servicios educativos instituciones privadas
Solicitudes de Aplicativos	Matrículas escolares
Talento Humano y Contratación	Movilidad escolar



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

Traslados	Notificación de actos administrativos instituciones privadas
	Novedades docentes y administrativos I.E.D.
	Novedades estudiantes
	Novedades estudiantes colegios cerrados
	Novedades estudiantes I.E.D.
	Otras solicitudes de las instituciones



	Otras solicitudes de las instituciones privadas
	Percepción ciudadana
	Políticas y proyectos
	Refrigerios
	Reporte de accidentes escolares
	Servicios a la ciudadanía I.E.D.
	Solicitudes
	Talento humano notificación de actos administrativos
	Talento humano novedades docentes y administrativos
	Talento humano para docentes provisionales
	Traslado
26	43