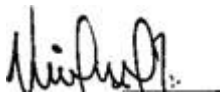


SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

**INFORME DE GESTIÓN PQRS
FEBRERO 2022**

Elaboró:



VEIMAN SNEYDER COTRINO
Profesional Universitario Oficina de Servicio al
Ciudadano

Aprobó:



MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	4
1. GLOSARIO	5
2. Canales de atención de la Entidad	6
3. ¿Qué pudo impactar la gestión de PQRSDF en el período?	7
4. Análisis general de los canales de atención.....	10
4.1 Comportamiento canales de atención	11
Es importante mencionar que de manera general el 64,7% de las solicitudes son resueltas en primer contacto y el restante son radicadas.....	12
4.2 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano	12
5. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RADICADAS.....	13
5.1. Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas.....	13
5.1.1. Grupo Solicitudes y trámites.....	13
5.1.2. Grupo PQRSDF	15
5.1.2.1 Oficinas con mayor participación.....	15
5.1.2.2 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?	15
5.1.2 Requerimientos legales	16
5.1.3 Entes de control.....	16
5.1.4 Sugerencias y/o felicitaciones	17
5.1.5 Acceso a la información.....	18
Respecto acceso a la información durante el presente mes ingresaron 16 solicitudes de las cuales 6, el 41% correspondieron a solicitud de información general de la comunidad educativa, complementan este ítem solicitudes de acceso a la información de temas relevantes de recursos físicos, de facturación, tarifas o cobros y de legalización del servicio educativo.	18
5.2 Calidad en la respuesta	18
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.....	18
5.3 Nivel de oportunidad.....	21
5.4 Percepción de la calidad.....	25
6. Logros y acciones de mejora.....	26

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 febrero 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 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 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:** 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 febrero 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:
 - Continuación de la atención al proceso de novedades para estudiantes nuevos en todos los grados tanto presencial, como virtual, a través del formulario de novedades que inició el 31 de marzo.
 - Finalización de la solicitud de traslados el 20 de febrero.
 - Estrategias de comunicación a través de mensajes de texto para informar a la ciudadanía acerca del resultado del traslado o colegio asignado por el aplicativo.
 - Continuación 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.
 - Modificación contractual de la orden de compra 78018, ingresando 6 personas y adquiriendo 4

- plataformas de centro de contacto: 5 agente en sitio, 1 agente front office sin herramienta.
- Jornada de atención el 5 de febrero 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.
 - El 12 de febrero se realizó una jornada especial de atención para la localidad de Bosa, en el colegio Fernando Mazuera, atendiendo más de 1.400 personas.
 - La atención en las Direcciones locales se dispuso con citas cada 7 minutos, en el horario de 7:00 am a 5:00 pm.
 - 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).
 - 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

1 al 4 de febrero

DIRECCIÓN LOCAL	CLASIFICACIÓN	Personal BPM.	Personal OL.	Anfitrión.	Cobertura	Total
01 - DLE Usaquén	BAJA	0	1	0	1	2
02 - 13 DLE Teusaq-Chap	RUTA	1				1
03 - 17 DLE SantaFe – Candelaria	RUTA	1	0	0		1
04 - DLE San Cristobal	MEDIA	1	1	1		3
05 - DLE Usme	MEDIA	1	3	1	1	6
06 - DLE Tunjuelito	RUTA	1	1			2
07 - DLE Bosa	ALTA	4	6	1	1	12
08 - DLE Kennedy	ALTA	3	8	1		12
09 - DLE Fontibon	MEDIA	1	1	0		2
10 - DLE Engativa	ALTA	1	4	1	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	2
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 Bolivar	ALTA	3	8	1	1	13

desde el 7 de febrero

DIRECCIÓN LOCAL	CLASIFICACIÓN	Personal BPM.	Personal OL.	Anfitrión.	Cobertura	Total
01 - DLE Usaquén	BAJA	0	1	0	1	2
02 - 13 DLE Teusaq-Chap	RUTA	1				1

03 - 17 DLE Santafe – Candelaria	RUTA	1	0	0		1
04 - DLE San Cristobal	MEDIA	1	1	0		2
05 - DLE Usme	MEDIA	1	2	1	1	5
06 - DLE Tunjuelito	RUTA	1	1			2
07 - DLE Bosa	ALTA	4	6	1	1	12
08 - DLE Kennedy	ALTA	3	9	1		13
09 - DLE Fontibon	MEDIA	1	1	0		2
10 - DLE Engativa	ALTA	1	4	1	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	2
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	1	12

- 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 hasta el 21 de febrero. 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 Inem de Kennedy, para poder brindar apertura al agendamiento según la demanda.
- A partir del 21 de febrero en las localidades de mediana demanda, el horario de atención finalizó a las 4:00 pm, así mismo en las grandes, las citas volvieron a ser cada 10 minutos
- Los días 26 y 27 de febrero se llevó a cabo la jornada de matriculación, en los siguientes puntos:

Sábado 26 de febrero

1-Puente Aranda: colegio Andrés Bello IED (Cl. 39 sur # 51D-19)

2-Suba: Dirección Local de Educación (Carrera 58 #167-20)

3-Tunjuelito: colegio Marco Fidel Suárez IED (Carrera 25 Sur # 52 C – 92)

Domingo 27 de febrero

1-Kennedy: colegio Kennedy IED: Calle 5 sur # 72A-69

2-Engativá: colegio Tabora IED (Carrera 77 B No 74 – 02)

3-Rafael Uribe Uribe: colegio Gustavo Restrepo IED (Cr 12H Bis N° 28C - 24 Sur)

La Oficina de Servicio al Ciudadano, trabajó en conjunto con la Dirección de Cobertura, y en un apartado se analizará más profundamente este evento.

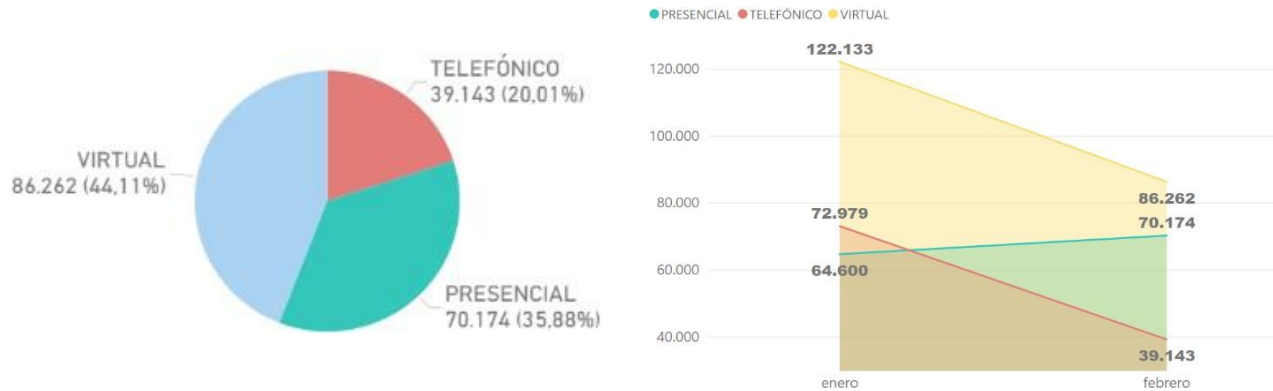
- Se realizó apoyo en los canales de atención virtuales (Ventanilla de Radicación Virtual) dada la volumetría, por parte de funcionarios de planta y contratistas de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Novedades con el calendario del Programa de Movilidad Escolar, que no permitieron entregar los resultados correspondientes a los beneficiarios. Se habilitó el formulario de renovación de matrícula para seleccionar la opción de “movilidad escolar”, en caso de necesitarlo.
- Participación de la Feria SuperCade Móvil, en los siguientes puntos:

Fechas	Localidad	Lugar
04/02/2022 05/02/2022	CIUDAD BOLÍVAR	Parque Illimani
11/02/2022 12/02/2022	BOSA	Bosa Recreo
18/02/2022 19/02/2022	FONTIBÓN	Parque Frente Antigua Alcaldía
25/02/2022 26/02/2022	SUBA	Alameda la Toscana
04/03/2022 05/03/2022	USAQUÉN	Parque Frente Alcaldía
11/03/2022 12/03/2022	CHAPINERO	Parque Lourdes

- Continua emergencia sanitaria hasta el 30 de abril del 2022 a través de Resolución 304 del 2022. *por la 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, 73811315 y 1913 de 2021”.*

4. Análisis general de los canales de atención

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



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

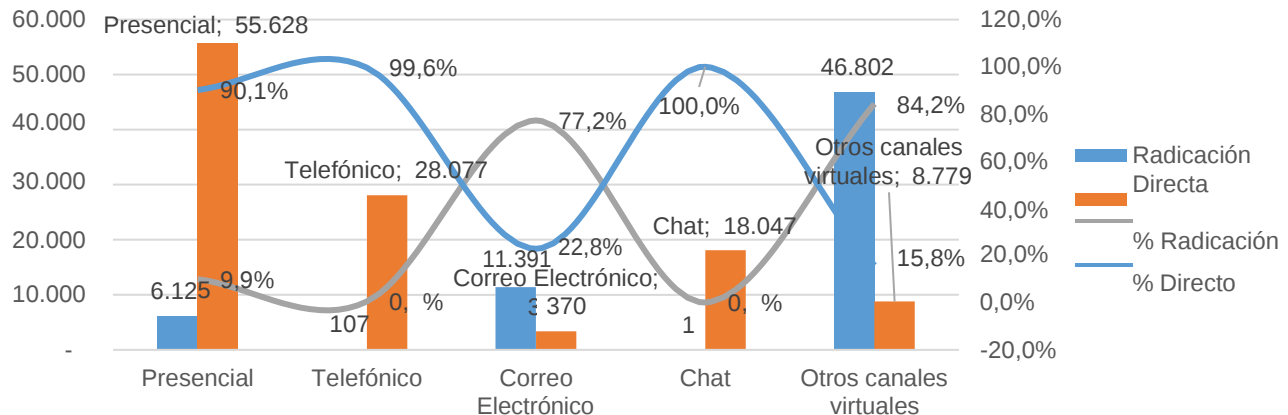
- De manera general, el volumen disminuyó un 37% respecto al año pasado.
- Ahora bien, el canal presencial presentó un incremento del 578% al pasar de 10.355 atenciones en 2021 a 70.174 en 2022.
- En el canal telefónico, se disminuyó un 40%.
- Y, para contrarrestar lo sucedido en el canal presencial, el canal virtual, presentó una disminución del 63%, respecto al año anterior.

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

Respecto al mes anterior (enero 2022), los canales en general presentaron una disminución del 24,69% causado por un incremento en un 8,62% en el canal presencial, y un decrecimiento del 46,36% en el canal telefónico y del 29,37% en el canal virtual.

4.1 Comportamiento canales de atención

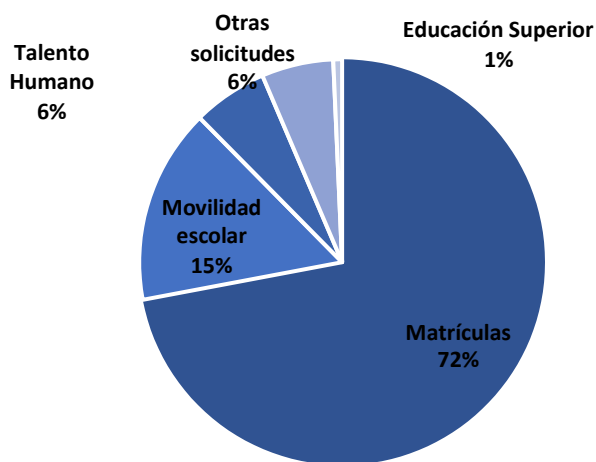
A continuación, se da a conocer el comportamiento de PQRS respecto a canales de atención:



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

Es importante mencionar que de manera general el 64,7% de las solicitudes son resueltas en primer contacto y el restante son radicadas.

4.2 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano



Como era de esperarse, para febrero del 2022, el tema de mayor impacto fue matrículas con un 72% 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 movilidad escolar con un 15% de participación con la generación de resultados e inquietudes de la ciudadanía para poder acceder al beneficio. En tercer

Gráfica 2 Tipificación canales de atención. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

certificaciones entre otros.lugar, se encontró talento humano con fondo prestacional,nombramientos, solicitudes de

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

Tabla 2. Radicaciones clasificadas por Grupo tipo de requerimiento

TIPO TRAMITE	BTE	SIGA	Total general
PQRSDF	712	18	730
Requerimientos Legales		1451	1451
Solicitud de Acceso a la Información	25		25
Solicitudes y Trámites	839	61381	62220
Total general	1576	62850	64426

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

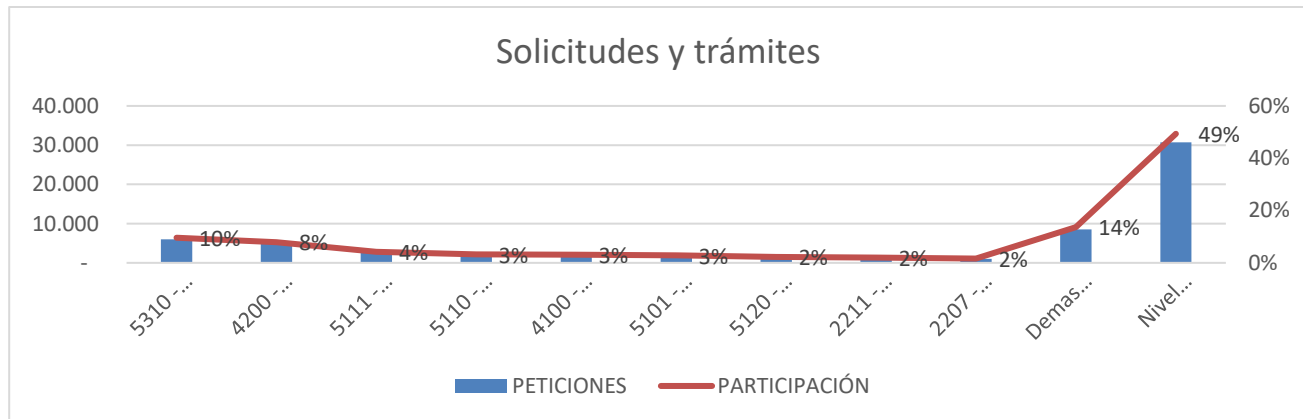
Del total de los registros, el 55% son atendidos en las oficinas del Nivel Central y/o Direcciones Locales y el 45% son atendidas por en Nivel Institucional; del total el 90% se realiza a través de canales virtuales y el restante de manera presencial.

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

5.1.1. Grupo Solicitudes y trámites

DEPENDENCIA	PETICIONES	PARTICIPACIÓN
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	6.001	10%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	4.936	8%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	2.620	4%
5110 - Oficina De Personal	2.020	3%
4100 - Dirección De Cobertura	1.949	3%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1.781	3%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1.414	2%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	1.270	2%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	1.026	2%
Demas Dependencias Menor participación	8.499	14%
Nivel Institucional	30.704	49%
TOTAL GENERAL	62.220	100%

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



Del total de los registros el 48.9% son atendidos por el nivel institucional, el 37,6 % por las dependencias del NC con mayor solicitudes y trámites gestionados y el restante 13.5% por las demás dependencias de menor participación.

Enfocándonos en el nivel central, la oficina de servicio al ciudadano se destaca con un 10% de participación, de las solicitudes y trámites. Aquí, dentro de los tipos de requerimientos relevantes se encuentra el 76% corresponde a Legalización de Documentos para el exterior, el 13% de las solicitudes que ingresan para revisión de Prestaciones Sociales Docentes, el 2% registro de diploma y el restante a los tramites restantes.

Luego, se destaca la Dirección de Bienestar estudiantil, con un 90% en asuntos generales, el restante porcentaje señala la solicitud de información para acceder al beneficio de rutas.

Como última dependencia a destacar, se encuentra el grupo de Certificados Laborales donde el 83% de las solicitudes se encuentran como trámite general, seguido del 13% con factor salarial, el 4% con tiempos de servicio, y el restante en trámites propios de la dependencia.

De los trámites gestionados en el nivel institucional el 65% corresponde a constancias y/o certificados de estudiantes activos, el 29% a los trámites generales, el 4% a constancias y/o certificados de estudiantes no activos y un 2% restante a duplicados de diploma y ampliación de información. Es importante resaltar que, los cinco colegios con mayor participación de atención de solicitudes y trámites son en su orden:

COLEGIO	CANTIDAD
6007 - 08 Colegio Ciudadela Educativa De Bosa (IED)	961
6011 - 21 Colegio Republica Dominicana (IED)	632

6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejía (IED)	583
6008 - 28 Colegio Manuel Cepeda Vargas (IED)	548
6019 - 31 Colegio Rodrigo Lara Bonilla (IED)	476

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

Los cuales suman 3200 solicitudes y trámites correspondientes al 11% de la participación total de las IED.

La Dirección de cobertura dio apertura el 31 de enero del 2022 a las solicitudes de cupo mediante formulario de novedades. Para este mes, se recibieron 4.823 de las cuales de atendieron el 100%.

5.1.2. Grupo PQRSDF

5.1.2.1 Oficinas con mayor participación

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

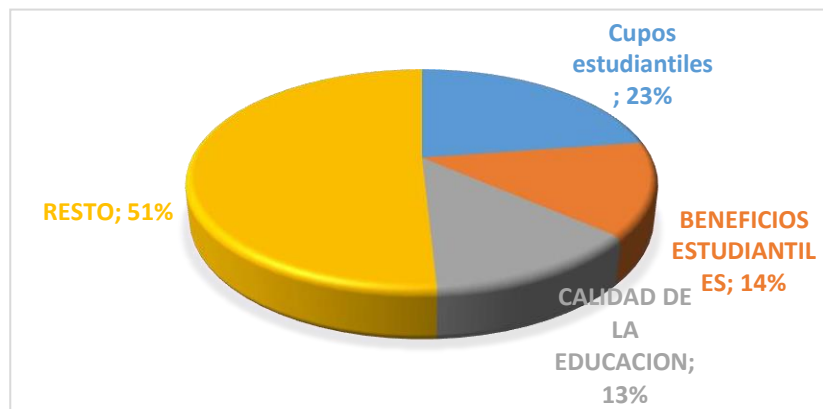
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	96	13%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	65	9%
4100 - Dirección De Cobertura	43	6%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	25	3%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	24	3%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	22	3%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	21	3%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	19	3%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	19	3%
5110 - Oficina De Personal	17	2%
Otras Dependencias	379	52%
TOTAL	730	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 febrero, el 23% de los

requerimientos fueron por tema de cupos escolares, dentro de los cuales se incluyen subtemas como cupos en colegios distritales, cupos de colegios en concesión, traslados de colegio, formalización de matrícula y retiro de SIMAT entre otras, el siguiente tema con un 14% son los beneficios a los estudiantes que cobija subtemas como información para acceder al beneficio de rutas escolares, prestación del servicio de alimentación escolar deficiente entre otras, el tercer tema que se lleva el 13% y con estos suman el 49% de la totalidad refiere a subtemas como acompañamiento escolar tanto en colegios distritales como privados, el porcentaje restante se divide en los demás temas entre los que se destacan servicio a la ciudadanía y asuntos disciplinarios



5.1.2 Requerimientos legales

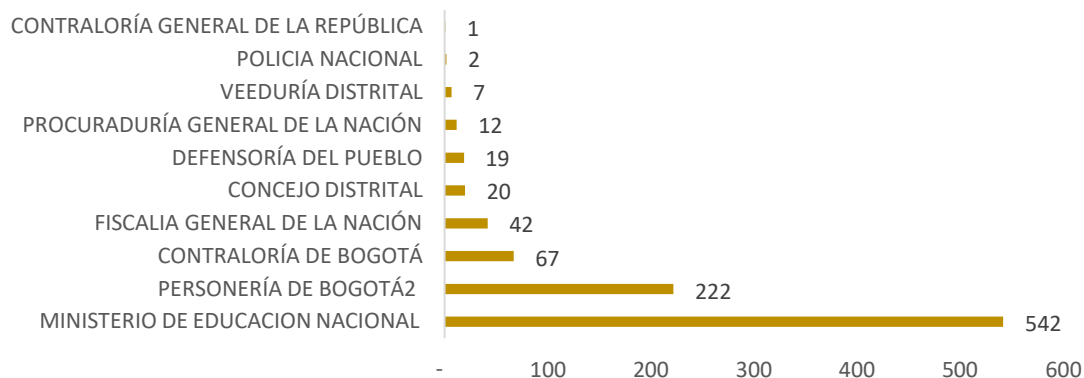
REQUERIMIENTO LEGAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Tutela	770	90%
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	31	4%
Conciliación	24	3%
Recurso de Reposición	15	2%
Recurso de Apelación	5	1%
Cumplimiento de Fallo	5	1%
Citación	3	0%
Expediente	1	0%
Total general	854	100%

De las 854 peticiones en total ingresan en este grupo, donde el 90% corresponde a tutelas que son gestionadas en un 90% por la Oficina Asesora Jurídica, y el restante en la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, 10%.

5.1.3 Entes de control

ENTE DE CONTROL	CATIDAD	PARTICIPACIÓN
MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL	542	58%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ2	222	24%
CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	67	7%
FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN	42	4%
CONCEJO DISTRITAL	20	2%
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	19	2%
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	12	1%
VEEDURÍA DISTRITAL	7	1%
POLICIA NACIONAL	2	0%
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	1	0%
Total general	934	100%

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



De las solicitudes recibidas por los diferentes entes de control el 58% de ellas vienen del Ministerio de Educación Nacional (MEN), dentro de las dependencias de la SED, los temas de mayor relevancia son en matrículas escolares dada la asignación en Direcciones Locales de Educación, Dirección de Cobertura y Colegios Distritales; seguidamente, se encuentran aquellos requerimientos relacionados con Bienestar Estudiantil y los temas referentes al Programa de Movilidad Escolar, y por último, aquello relacionado con Instituciones para el trabajo y desarrollo humano y colegios privados. de la Personería de Bogotá (24%) respectivamente, se encuentra distribuido entre la oficina de control disciplinario, en las direcciones locales de educación, la dirección de cobertura, en la oficina de personal, la Dirección de Talento Humano y en la dirección de Bienestar Estudiantil. el restante 18% entre los demás entes como Contraloría de Bogotá fiscalía general de la Nación y el Concejo Distrital entre otras de menor participación.

5.1.4 Sugerencias y/o felicitaciones

Las sugerencias de la ciudadanía en febrero fueron tres (3) y ellas hicieron referencia a enfocar las encuestas realizadas a los temas de trámites realizados por los ciudadanos, la segunda sugerencia refiere a la posibilidad de tener en cuenta los encuentros y eventos para los docentes que realiza la entidad libreta de bocetos nodoarte.com con la SED y por último, una madre de familia sugiere que la no obligatoriedad de ingreso a clases virtuales por parte de los estudiantes ya que afirma no cuenta con los recursos necesarios de conectividad en su casa.

Las felicitaciones este mes fueron tres también, enviadas para los compañeros William Gerardo Quintero en temas de certificaciones, a la alcaldesa Mayor de Bogotá por el retorno a la presencialidad de los estudiantes y a la docente Claudia del Colegio Sabio Caldas por el acompañamiento a los estudiantes y padres de familia.

5.1.5 Acceso a la información

Respecto acceso a la información durante el presente mes ingresaron 16 solicitudes de las cuales 6, el 41% correspondieron a solicitud de información general de la comunidad educativa, complementan este ítem solicitudes de acceso a la información de temas relevantes de recursos físicos, de facturación, tarifas o cobros y de legalización del servicio educativo.

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 febrero, se realizó la evaluación de calidad de la respuesta, en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas, obteniendo que, de 3.834 requerimientos evaluados, el 22% 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
3.834	0	3287	547	3250	584	3251	583	3235	599	3075	759	2.998	836
		86%	14%	85%	15%	85%	15%	84%	16%	80%	20%	78%	22%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad, - Fecha de Corte: 28/febrero/2022

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 3.834 respuestas, el 22% (836) 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 2.974 respuestas, el 17% No cumple con alguno de los criterios, es decir, 516 respuestas.

Nivel Institucional donde se evaluaron 860 respuestas, de las cuales el 37% no cumple con algún criterio de calidad es decir 320 respuestas.

DEPENDENCIA EVALUADA	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
6003 - 07 Colegio Manuel Elkin Patarroyo (IED)	1	1	0	1	1	0	1

100%

DEPENDENCIA EVALUADA	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
6004 - 13 Colegio Jose Félix Restrepo (IED)	1	1	1	1	1	1	1
DEPENDENCIA EVALUADA	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
6005 - 20 Colegio La Aurora (IED)	1	1	0	0	0	0	1

100%

DEPENDENCIA EVALUADA	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
6005 - 22 Colegio Los Tejares (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
6005 - 25 Colegio Nueva Esperanza (IED)	1	1	1	1	1	1	1

100%

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que, de las dependencias e Instituciones evaluadas, los colegios Manuel Elkin Patarroyo (IED), José Félix Restrepo (IED), La Aurora (IED) Los Tejares (IED), Nueva Esperanza (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

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, es en las siguientes tablas podemos ver los resultados alcanzados durante el mes de febrero.

Tabla 4. Nivel de Oportunidad por área NVC

Nombre Del Área	*Total de requerimientos para dar respuestas en el mes	Total Respuestas dadas fuera de Términos	Total Respuestas oportunas	Nivel de Oportunidad de respuesta
1000 – Despacho	44	-	44	100%
1100 - Oficina Asesora De Planeación	32	1	31	97%
1200 - Oficina De Control Interno	33	-	33	100%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	838	79	759	91%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	213	-	213	100%
1500 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	3	-	3	100%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	9	-	9	100%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	11	-	11	100%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	155	-	155	100%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	87	-	87	100%
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	70	-	70	100%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	46	1	45	98%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	91	8	83	91%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	65	-	65	100%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	270	-	270	100%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	307	55	252	82%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	107	-	107	100%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	210	-	210	100%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	513	57	456	89%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	84	1	83	99%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	203	2	201	99%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	35	-	35	100%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	63	1	62	98%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	90	-	90	100%

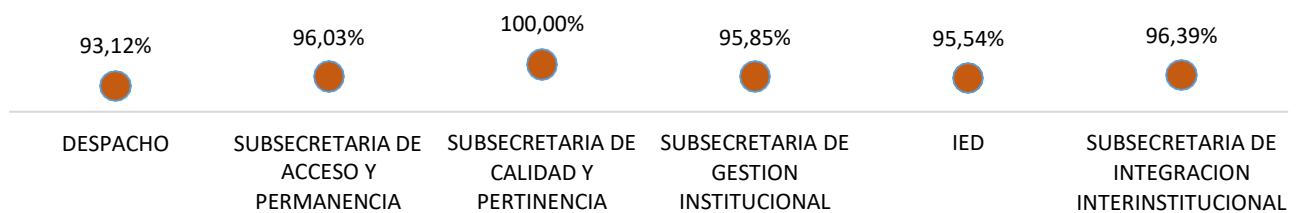
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	97	-	97	100%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	217	-	217	100%
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	1	-	1	100%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	8	-	8	100%

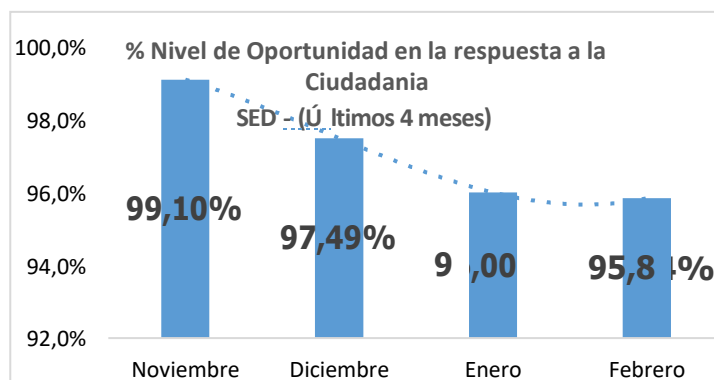
Nombre Del Área	*Total de requerimientos para dar respuestas en el mes	Total Respuestas dadas fuera de Términos	Total Respuestas oportunas	Nivel de Oportunidad de respuesta
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	6	-	6	100%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	148	-	148	100%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	598	1	597	100%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	7	-	7	100%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	19	-	19	100%
3200 - Dirección De Educación Media	23	-	23	100%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	5	-	5	100%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	30	-	30	100%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	38	-	38	100%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	3	-	3	100%
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	2	-	2	100%
4100 - Dirección De Cobertura	1.449	104	1.345	93%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	929	2	927	100%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	300	2	298	99%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	43	-	43	100%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	23	-	23	100%
5100 - Dirección De Talento Humano	268	6	262	98%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1.422	12	1.410	99%
5110 - Oficina De Personal	1.828	193	1.635	89%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1.897	268	1.629	86%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1.981	20	1.961	99%
5130 - Oficina De Nómina	786	4	782	99%

5200 - Dirección De Contratación	2	-	2	100%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	16	-	16	100%
5220 - Oficina De Contratos	512	-	512	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	53	-	53	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	598	2	596	100%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	2.844	3	2.841	100%
5320 - Oficina Administrativa De Redp	40	-	40	100%
5410 - Oficina De Presupuesto	4	-	4	100%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	14	2	12	86%

Nombre Del Área	*Total de requerimientos para dar respuestas en el mes	Total Respuestas dadas fuera de Términos	Total Respuestas oportunas	Nivel de Oportunidad de respuesta
7001 - 01 Traslados Osc	3	-	3	100%
Secretaría De Educacion Del Distrito	19.793	824	18.969	95,8%

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.

Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se

eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

5.4 Percepción de la calidad

Dependencia	Encuestas totales	Encuestas de 7 - 10	Satisfacción
Dirección De Bienestar Estudiantil	129	57	44%
Dirección De Cobertura	30	11	37%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	25	7	28%
Oficina De Nomina	15	7	47%
Dirección Local De Educación Bosa	14	5	36%
IED	12	4	33%
Dirección Local De Educación Engativá	11	4	36%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	11	7	64%
Oficina De Personal	7	1	14%
Dirección Local De Educación Suba	6	2	33%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	6	4	67%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	6	2	33%
Dirección Local De Educación Usaquén	5	3	60%
Dirección Local De Educación Chapinero	2	0	0%
Dirección Local De Educación Fontibón	2	2	100%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior	2	1	50%
Dirección Local De Educación Kennedy	1	1	100%
Oficina Administrativa De Redp	1	0	0%
Dirección Local De Educación Usme	1	0	0%
Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Pr	1	1	100%
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	1	1	100%
Oficina De Escalafón Docente	1	1	100%
Oficina De Control Disciplinario	1	0	0%
Dirección Local De Educación Puente Aranda	1	1	100%
Dirección De Servicios Administrativos	1	1	100%
Oficina De Contratos	1	0	0%
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	1	1	100%
Dirección Local De Educación Santafe - Candelaria	1	1	100%

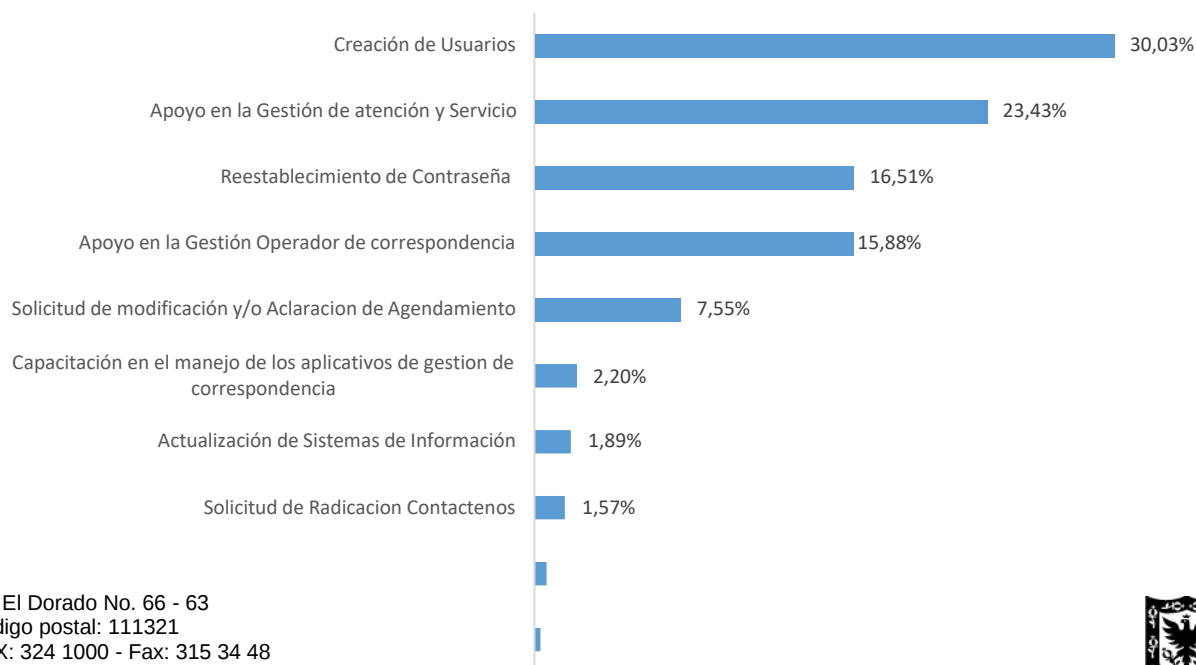
Dirección Local De Educación Tunjuelito	1	0	0%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	1	1	100%
Dirección Local De Educación Teusaquillo	1	0	0%
Dirección De Talento Humano	1	1	100%
TOTAL	299	127	42%

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**.

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 96.9% en el periodo de febrero.

En el mes de febrero ingresaron 636 de las cuales las categorías con mayor valor de gestión: el 30.03% Creación de Usuarios, 23.43% Apoyo en la Gestión de atención y Servicio, seguido del 16.51% Restablecimiento de Contraseña, el 15.88% Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia, el 7.55% Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento, 2.20% Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia, como se muestra en la siguiente gráfica:



Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad 0,63%

Creación de Trámites 0,31%

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. Por otro lado, se realizó acompañamiento a la dirección local de bosa en la jornada de matrículas el 12 de febrero en el colegio Fernando Villegas Mazuera; de igual forma se realizó apoyo en la logística de la Matriculación realizada el sábado 26 en los siguientes puntos : Puente Aranda: colegio Andrés Bello IED; Suba: Dirección Local de Educación y Tunjuelito: colegio Marco Fidel Suárez IED y el domingo 27 de febrero en Kennedy: colegio Kennedy IED, Engativá: colegio Tabora IED y Rafael Uribe Uribe: colegio Gustavo Restrepo IED.