



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

**INFORME DE GESTIÓN PQRS
JUNIO 2022**

Elaboró:

VEIMAN SNEYDER COTRINO
Profesional Universitario Oficina de Servicio al
Ciudadano

Aprobó:

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



Tabla de contenido

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
A través de sus canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito durante junio presentó una disminución similar al mes anterior en el total de atenciones, al presentarse un decrecimiento del 60% respecto al mismo mes en el año 2021. 8	
4.1 Comportamiento canales de atención	9
4.2 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano.....	10
5. Análisis de las solicitudes radicadas (VEIMAN)	11
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.....	13
5.1.2.2 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?	13
5.1.2 Requerimientos legales	14
5.1.3 Entes de control.....	15
5.1.4 Sugerencias y/o felicitaciones	16
5.2 Calidad en la respuesta.....	17
5.3 Nivel de oportunidad.....	19
5.4 Percepción de la calidad	23
6. Logros y acciones de mejora.....	25
Tabla 1. Requerimientos Recibidos por Plan Padrino.....	25
1.1. FERIAS Y JORNADAS ADICIONALES	26
1. REGISTRO FOTOGRAFICO	27

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

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

1. GLOSARIO

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

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

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

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

2. Canales de atención de la Entidad

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

- **TELEFÓNICO:** Todas las atenciones que ingresan por medio de la línea 195 (Alcaldía Mayor de Bogotá) y 3241000 (Operada por el centro de contacto de la entidad), son atendidas por los funcionarios de la entidad a la que pertenecen y registradas en el sistema de gestión de correspondencia correspondiente si se requiere (SIGA o Bogotá Te Escucha).
- **VIRTUAL:**
 - El buzón oficial para la recepción de solicitudes y comunicaciones oficiales en la Ventanilla de radicación virtual es <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/>

- Para las entidades que requieran enviar comunicaciones de naturaleza judicial podrán hacerlo en el buzón 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 junio del 2022 se presentaron las siguientes novedades:

Se continuó con la atención en las Direcciones Locales de Educación, según Resolución 2476 del proceso de cobertura 2021-2022, así como del uso del formulario de solicitudes de traslado por novedad vía web.

En Nivel Central se continua con la entrega de pines de movilidad lo que ha generado asistencia masiva de los usuarios, es de anotar que este proceso fue apoyado por los gestores de movilidad.

El 4 de junio se realizó jornada de entrega de pines con la Dirección de bienestar estudiantil – Programa de Movilidad Escolar.

El 11 de junio se realizó la apertura de la convocatoria Jóvenes a la U, en la plaza de los Artesanos en una jornada en conjunto con la Dirección de Relaciones con los sectores de Educación y Educación para el trabajo. Teniendo en cuenta la demanda, la agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y Tecnología-Atenea, amplió la apertura de inscripciones hasta el 27 de junio.

Durante este mes se continuó con la asistencia masiva por parte de los docentes quienes acuden a solicitar su

certificado de funciones con el fin de cumplir con uno de los requisitos según convocatoria vacantes para docentes la cual está vigente del 13 de mayo al 27 de junio.

El 13 de junio no se contó con servicio de internet durante toda la jornada en la DILE de Bosa, se llamó a los usuarios para reagendar o de ser posible se brindó la atención vía telefónica.

El 17 de junio se presentó caída el internet por mantenimiento a la banda ancha realizado por ETB, desde las 7 am a las 3 pm, en la DILE Teusaquillo-Chapinero, lo que llevó a la reprogramación del agendamiento, esto se realizó a través de llamadas telefónicas.

Teniendo en cuenta la temporada de vacaciones para alumnos y docentes, se incrementó la asistencia de los docentes en Nivel Central.

El 21 de junio se realizó la prueba piloto del aplicativo humano donde los docentes y beneficiarios deberán radicar sus solicitudes de cesantías, esto por parte de la Dirección de Talento humano-Prestaciones a la cual asistieron 11 docentes en el horario de 8 am a 4 pm.

El 28 de junio se realizó la apertura de inscripción a la convocatoria FONDOFEST2022-II.

El 30 de junio finalizó la orden de compra número 78018 con el proveedor BPM Consulting Ltda, y se prepara inicio de la orden de compra 92072 que tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre del 2023, o hasta el agotamiento de los recursos.

La Ley 2207 de 2022 derogó el artículo 5 del Decreto legislativo 491 de 2020, el cual se refiere a los términos para resolver las peticiones formuladas por el ciudadano ante las entidades del Estado durante la vigencia de la emergencia sanitaria, el cual estaba incorporado en el Decreto Legislativo 491 de 2020.

En los puntos de atención se realiza atención de usuarios sin previo agendamiento.

Se continuo con la emergencia sanitaria según Resolución 666 de 2022 el Gobierno Nacional oficializa la prórroga de la emergencia sanitaria hasta el 30 de junio de 2022 declarada mediante Resolución 385 de 2020 y prorrogada por las Resoluciones 844, 1462, 2230 de 2020 y 222, 73811315 y 1913 de 2021 hasta el 30 de junio del 2022.

En el mes de junio de 2022, el centro de contacto realizó la gestión outbound con el fin de apoyar proceso de entregas de subsidio de movilidad escolar para:

Dirección de Educación Superior
Objetivo de la campaña: Orientación registró Edu. Superior
Cantidad de Registros: 790
Plazo para realizar la labor: Mayo 11 al 15 de 2022
Reportes solicitados por la dependencia: Final

Resultado Final

Registros gestionados 787
Contactabilidad 39,64%
Efectividad 56,93% con un total de contactos de 448 ciudadanos

Dirección de Educación Superior

Objetivo de la campaña: Confirmación de datos de móvil

Cantidad de Registros: 11

Plazo para realizar la labor: Junio 03 de 2022

Reportes solicitados por la dependencia: Final

Resultado Final

Registros gestionados 11

Contactabilidad 63,63%

Efectividad 100% con un total de contactos de 07 ciudadanos

Dirección de Cobertura

Objetivo de la campaña: Validación traslados

Cantidad de Registros: 681

Plazo para realizar la labor: Junio 16 y 17 de 2022

Reportes solicitados por la dependencia: Final

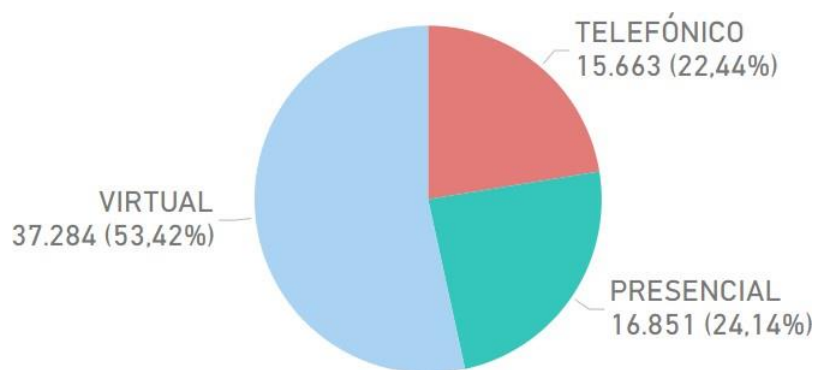
Resultado Final

Registros gestionados 681

Contactabilidad 58,00%

Efectividad 96,46% con un total de contactos de 381 ciudadanos

4. Análisis general de los canales de atención



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

A través de sus canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito durante junio presentó una disminución similar al mes anterior en el total de atenciones, al presentarse un decrecimiento del 60% respecto al mismo mes en el año 2021.

- En el canal presencial incrementó un 190% la cantidad de ciudadanos que asistieron a los puntos de atención, respecto al mes de junio del 2021.
- En el canal telefónico, disminuyó un 56%, (un decrecimiento 23 puntos

porcentuales superior al presentado el mes pasado en la comparación que fue del 32.95%)

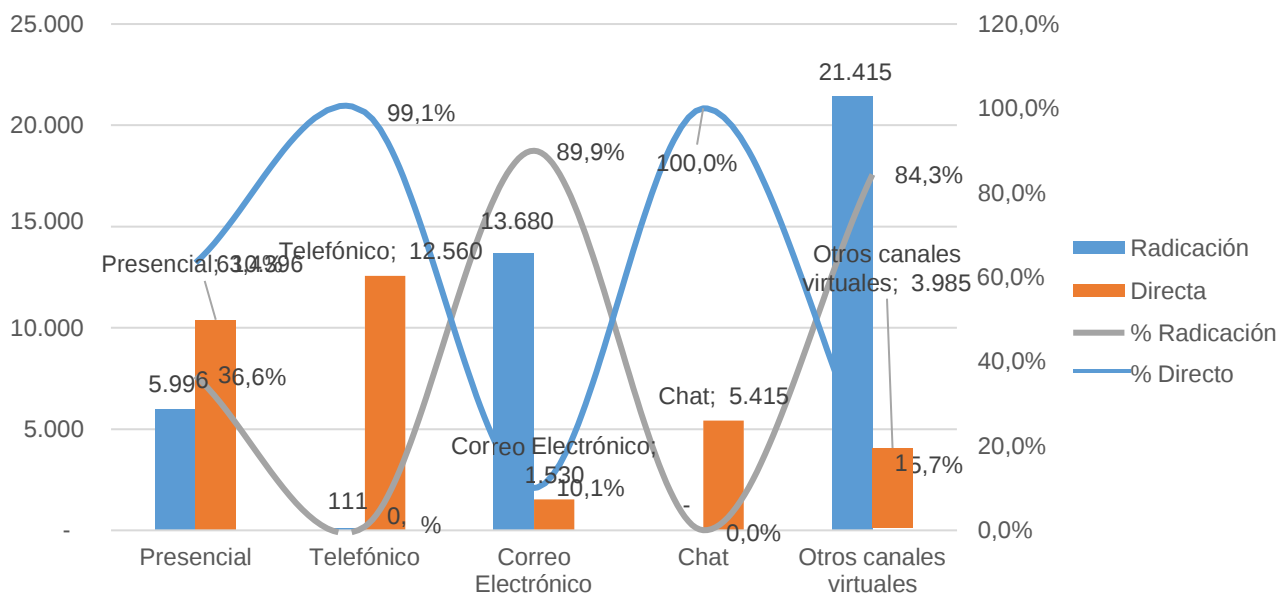
- El canal virtual, presentó una disminución similar a la presentada el mes pasado, ubicándose en el 71,95%. respecto al mismo mes durante el año anterior.

Respecto al mes anterior, mayo 2022, los canales en general presentaron una disminución del 26%. Para el mes de junio 2022, se muestran las variaciones:

- Canal Presencial disminuyó un 18,5%
- Canal Telefónico disminuyó un 37.9%
- Canal Virtual disminuyó un 23%

4.1 Comportamiento canales de atención

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



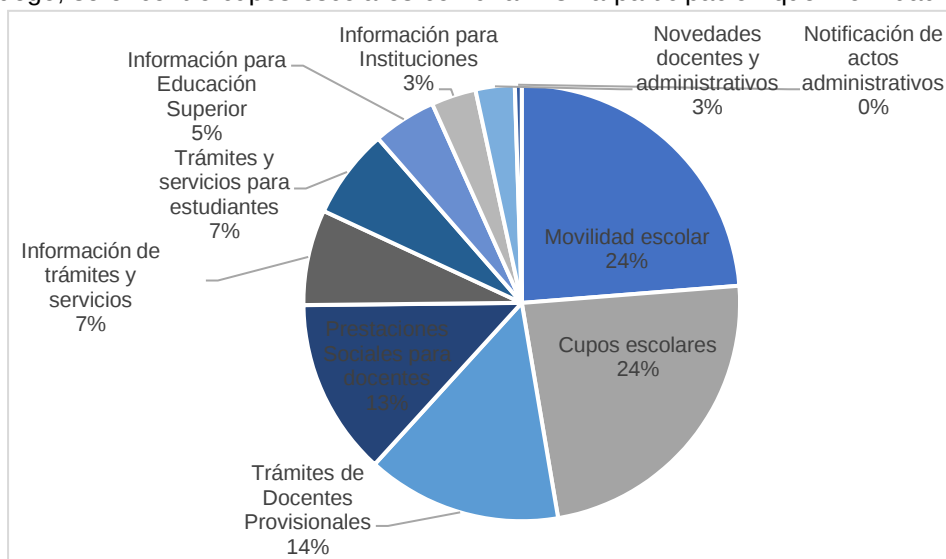
Como se mencionó anteriormente, el nivel de servicio la oficina de servicio al ciudadano tuvo un 99% de efectividad en la solución de requerimientos ingresados por la ciudadanía en los canales de atención; el canal presencial – Direcciones Locales reportó el nivel de servicio más bajo con el 97%, encontrándose en una cifra excelente.

Es importante mencionar que de manera general el 51,1% de las solicitudes son resueltas en primer contacto y el restante son radicadas.

4.2 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Durante junio en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron movilidad escolar con un 24% (*inferior al mes de mayo*), lo anterior, dado el cronograma establecido por la Dirección de Bienestar Estudiantil, donde la ciudadanía beneficiaria de Subsidio de Transporte tenía hasta el 16 de junio para reclamarlo, y luego de ello, se siguieron generando algunas reclamaciones.

Luego, se encontró cupos escolares con una misma participación que movilidad escolar; allí se destaca que un



Ciudadano

77,75% se comunicó a los canales por solicitud de cupo nuevo, el 19.25% por traslados de estudiantes, y el restante se encuentra distribuido entre el retiro de SIMAT, consultas a solicitudes radicadas, validación de primaria y secundaria, y Unificación de hermanos.

Ahora bien, como se mencionó anteriormente dentro de las novedades que impactaron la prestación del servicio, se encontró la asistencia de

los docentes para realizar los trámites dadas las vacaciones y dado el concurso docente de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

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

Tabla 1. Radicaciones clasificadas por Grupo tipo de requerimiento

Tipo de Tramite	SIGA	Bogotá Te Escucha	Total
Solicitudes y Tramites	33291	838	34129
Requerimientos Legales	1218		1218
PQRSDF	28	892	920
Solicitud de Acceso a la Información		38	38
*Trámite	4897		4897
Total general	39434	1768	41202

*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

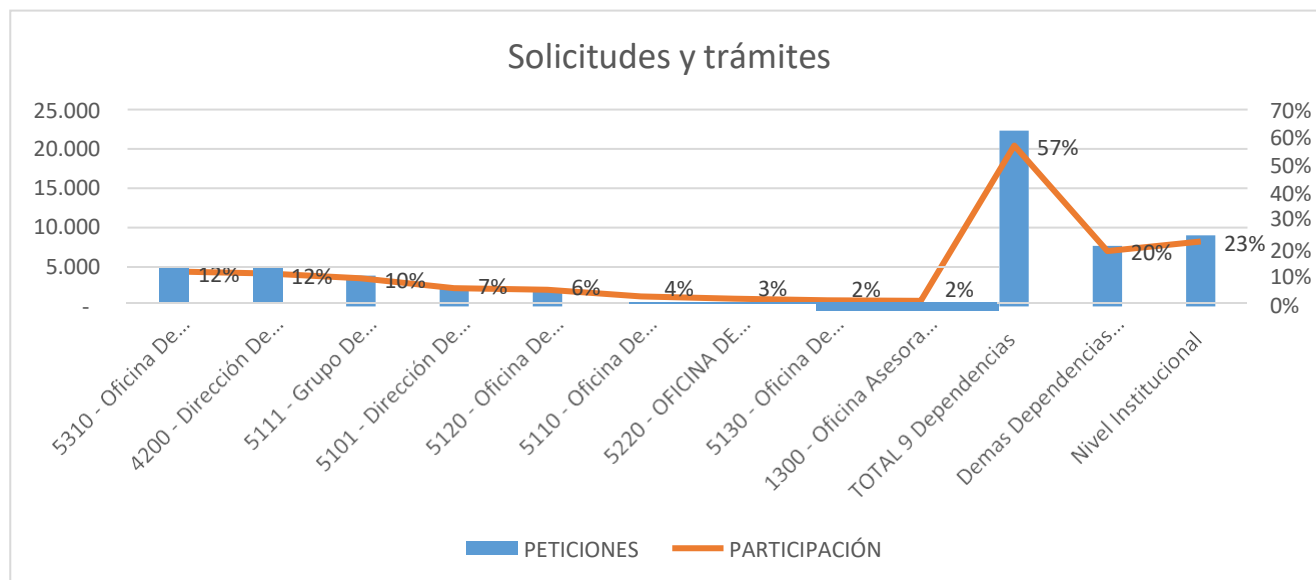
Como otra medida de mejoramiento para la unificación en la información y facilidad en la clasificación de los requerimientos ingresados en SIGA, se procedió agrupar las solicitudes, de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolo de acuerdo con los cuatro 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 71% son atendidos en las oficinas del Nivel Central, el 7% por las Direcciones Locales y el 22% son atendidas por en Nivel Institucional; del total el 85% se realiza a través de canales virtuales y el 15% de manera presencial.

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

5.1.1. Grupo Solicitudes y trámites

El 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 57% de las solicitudes son atendidas por nueve dependencias con un total de 22318 requerimientos, el restante 43% 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 57% 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 un 12% con trámites como legalización de documentos al exterior, La Dirección de Bienestar Estudiantil en un 14% con su trámite de rutas escolares, la Dirección de Talento Humano - Prestaciones con 10% de este total, con su principal trámite certificados de tiempo de servicio y factores salariales, 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 43% de las solicitudes y trámites gestionados por la entidad en el mes de junio.

5.1.2. Grupo PQRSDF

De total de los recibidos en esta categoría el 64% fueron atendidos por el canal WEB, E-mail y redes sociales, y el 36% restante por el escrito.

Los 958 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 2. Top 10 Oficinas con mayor participación en requerimientos, demás oficinas e Instituciones Educativas

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	134	15%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	70	8%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	68	7%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	52	6%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	28	3%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	28	3%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	25	3%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	24	3%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	22	2%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	22	2%
IED	193	21%
Otras Dependencias	254	28%
TOTAL	920	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 junio, el 14% de los requerimientos fueron por temas de beneficios estudiantiles, dentro de los cuales se incluyen subtemas como movilidad escolar (rutas), prestación del servicio de alimentación escolar deficiente entre otras, 13% temas de convivencia escolar, 10% temas de servicio a la ciudadanía, 9% calidad de la educación, 5% de certificados, el porcentaje restante a derechos de petición entre los que se destacan temas de asuntos disciplinarios, facturación tarifas o cobros, y cobertura, entre ellos cupos en colegios distritales, cupos de colegios en concesión, traslados de colegio, formalización de matrícula y retiro de SIMAT, y los demás atendidos por las demás dependencias.

5.1.2 Requerimientos legales

TABLA N° 3

REQUERIMIENTO LEGAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Citación	2	0%
Conciliación	18	1%
Cumplimiento de Fallo	3	0%
Demandas	20	2%
Expediente	610	50%
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	72	6%
Recurso de Apelación	2	0%
Recurso de Reposición	19	2%
Tutela	472	39%
Total general	1218	100%

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

Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 50% corresponde a expedientes el 39% a tutelas y el 11% restante sobre conciliaciones y citaciones y nulidades entre otras.

5.1.2.1 Presuntas denuncias sobre actos de corrupción:

Durante el mes de mayo se recibieron 23 presuntas denuncias sobre actos de corrupción, las cuales fueron recibidas, atendidas y radicadas a las áreas competentes para su gestión y respuesta definitiva de cara al ciudadano.

TABLA N° 4

DEPENDENCIA	ASIGNACIÓN	%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	12	24%
1200 - Oficina De Control Interno	5	10%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	4	8%
5110 - Oficina De Personal	4	8%
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	3	6%
4100 - Dirección De Cobertura	3	6%

1000 - Despacho	3	6%
2201 - Dirección Local De Educación Usaqué	2	4%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	2	4%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	2	4%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	2	4%
6011 - 20 Colegio Ramon De Zubiria (IED)	2	4%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	1	2%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	1	2%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	1	2%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	1	2%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	1	2%
Total general	49	100 %

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

De este total el mayor porcentaje lo tiene la Dirección de Bienestar Estudiantil con un 17%, seguido de la Oficina de Escalafón Docente 13%, la Oficina de Personal con un 9% y la Oficina Asesora de Jurídica con un 9% también, el restante 52 % entre las demás dependencias registradas en la anterior tabla.

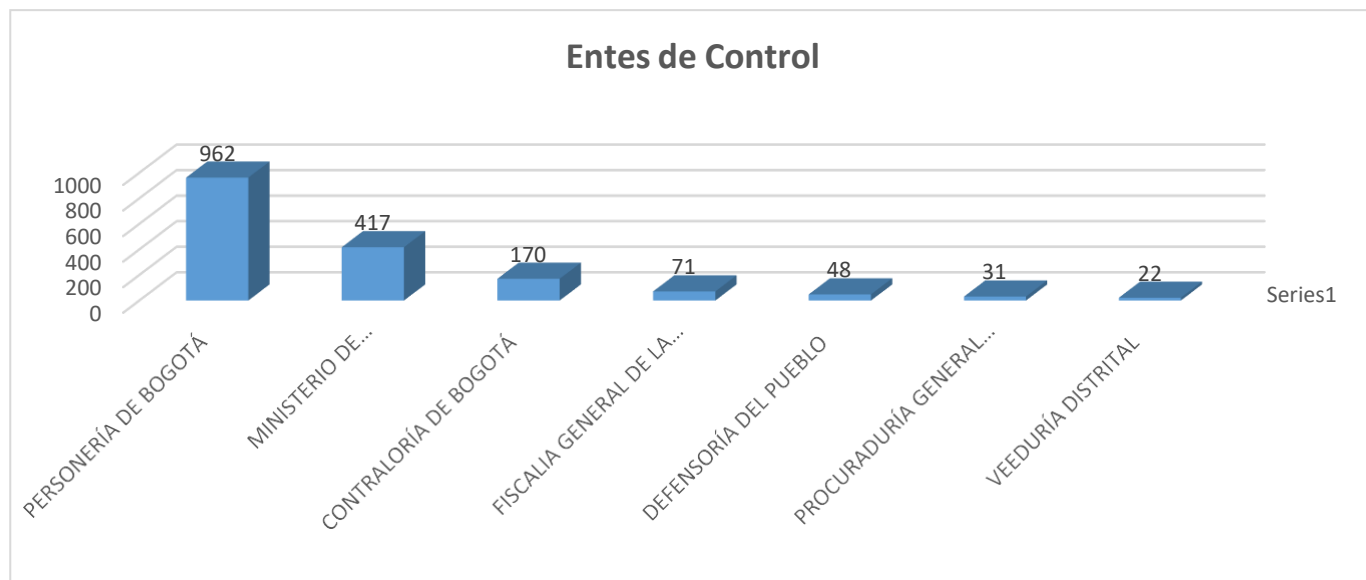
5.1.3 Entes de control

Para tener una información más precisa de los requerimientos que se generan 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 1721 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.

TABLA N° 5

NACIONAL	567
DISTRITAL	1154
TOTAL	1721



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

De las solicitudes recibidas por los diferentes entes de control el 56% de ellas vienen de la Personería de Bogotá, del Ministerio de Educación el 24% respectivamente, de la Contraloría de Bogotá el 10%, fiscalía general de Nación 4%, el restante 6% entre los demás entes como Defensoría del Pueblo, Procuraduría General de la Nación y la Veeduría Distrital entre otras de menor participación.

5.1.4 Sugerencias y/o felicitaciones

Las sugerencias de la ciudadanía en junio fueron 2 y ellas hicieron referencia a necesidades de movilidad escolar por cercanía del hogar al Colegio.

Las felicitaciones este mes fueron 14 para María Hernández en Chat, Alexander Basto en chat, Sebastián Bernal en atención personalizada, Luz Dary Urrea en fondo prestacional, Pilar Valderrama y María Elvira Cárdenas en fondo prestacional

5.1.5 Acceso a la información

Respecto acceso a la información durante el presente mes ingresaron 42 solicitudes de las cuales se destacan 6 que fueron dirigidas a la Oficina de Personal, esto referente a cubrimiento de vacantes definitivas, en la Dirección Local de Educación de Chapinero con temas referentes a certificados estudiantiles de Colegios cerrados, las restantes solicitudes de acceso a la información se dirigen en una menor proporción entre otras a la Dirección de Bienestar Estudiantil, Dirección de Construcciones y Oficina Asesora de Planeación entre otras.

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 junio, se realizó la evaluación de calidad de la respuesta, en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas, obteniendo que, de 3.941 requerimientos evaluados, el 19% 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 6. Resultados de la Evaluación mes de Junio total General

Evaluados		Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo Aplicativo	
Evaluable	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
3941	0	3599	342	3596	345	3447	494	3492	449	3527	414
		91%	9%	91%	9%	87%	13%	89%	11%	89%	11%

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

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 3.941 respuestas, el 19% (734) 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 3329 respuestas, el 19% No cumple con alguno de los criterios, es decir, 618 respuestas.

Nivel Institucional donde se evaluaron 612 respuestas, de las cuales el 19% no cumple con algún criterio de calidad es decir 116 respuestas.

TABLA N° 7

DEPENDENCIA EVALUADA	UNIVER- SO	TOTAL DE PETICI- ONES EVALU- ADAS	TOTA- L QUE NO CUM- PLEN	COHER- ENCIA	CLARI- DAD	CALI- DEZ	OPORTU- NIDAD	MANE- JO DEL SIST- EMA
6001 - 04 Colegio Divino Maestro (IED)	3	1	1	0	0	0	1	0
				0%	0%	0%	100%	0%
6002 - 02 Colegio San Martín De Porres (IED)	3	1	1	0	0	0	0	1
				0%	0%	0%	0%	100%
6004 - 01 Colegio Aguas Claras (IED)	2	1	1	0	0	0	1	0
				0%	0%	0%	100%	0%
6004 - 13 Colegio José Félix Restrepo (IED)	1	1	1	1	1	1	1	1
				100%	100%	100%	100%	100%
6004 - 31 Colegio San José Sur Oriental (IED)	5	1	1	0	1	1	0	0
				0%	100%	100%	0%	0%

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

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que, de las dependencias e Instituciones evaluadas, los colegios Divino Maestro (IED), San Martín de Porras (IED), Aguas Claras (IED) José Félix Restrepo (IED), San José Sur Oriental (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 Secretaría 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 junio.

Tabla 8. Nivel de Oportunidad por área NVC

Nombre Del Área	*Total De Requerimientos Para Dar Respuestas En El Mes	Respuestas Dadas Fuera De Términos	Respuestas Oportunas	Nivel De Oportunidad De Respuesta
1000 - Despacho	221	1	220	99.5%
1100 - Oficina Asesora De Planeación	35	1	34	97.1%
1200 - Oficina De Control Interno	130	4	126	96.9%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	940	97	843	89.7%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	567	13	554	97.7%
1500 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	7		7	100.0%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	8		8	100.0%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	21	1	20	95.2%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	272	3	269	98.9%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	156		156	100.0%
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	146		146	100.0%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	98		98	100.0%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	153	2	151	98.7%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	113	1	112	99.1%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	504	3	501	99.4%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	494	85	409	82.8%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	182		182	100.0%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	349	18	331	94.8%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	787	58	729	92.6%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	132	13	119	90.2%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	219	1	218	99.5%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	107	2	105	98.1%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	95	3	92	96.8%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	140	1	139	99.3%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	207	3	204	98.6%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	416	24	392	94.2%
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	5		5	100.0%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	296	4	292	98.6%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	65	1	64	98.5%

2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	292	6	286	97.9%
---	-----	---	-----	-------

Nombre Del Área	*Total De Requerimientos Para Dar Respuestas En El Mes	Respuestas Dadas Fuera De Términos	Respuestas Oportunas	Nivel De Oportunidad De Respuesta
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	660	24	636	96.4%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	20		20	100.0%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	115	1	114	99.1%
3200 - Dirección De Educación Media	36		36	100.0%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	20		20	100.0%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	81	1	80	98.8%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	86	1	85	98.8%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	10		10	100.0%
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	1		1	100.0%
4100 - Dirección De Cobertura	982	44	938	95.5%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	5,247	802	4,445	84.7%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	627	48	579	92.3%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	171		171	100.0%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	81		81	100.0%
5100 - Dirección De Talento Humano	488	53	435	89.1%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	4,596	39	4,557	99.2%
5110 - Oficina De Personal	2,391	230	2,161	90.4%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	9,346	4,627	4,719	50.5%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	2,027	236	1,791	88.4%
5130 - Oficina De Nómina	1,528	103	1,425	93.3%
5200 - Dirección De Contratación	12	1	11	91.7%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	2		2	100.0%
5220 - Oficina De Contratos	709	1	708	99.9%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	87		87	100.0%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	1,136	1	1,135	99.9%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	8,879		8,879	100.0%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano - Defensor	7	1	6	85.7%
5320 - Oficina Administrativa De Redp	174		174	100.0%
5400 - Dirección Financiera	4		4	100.0%
5410 - Oficina De Presupuesto	5		5	100.0%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	23	3	20	87.0%

Secretaría De Educación Del Distrito

46,708

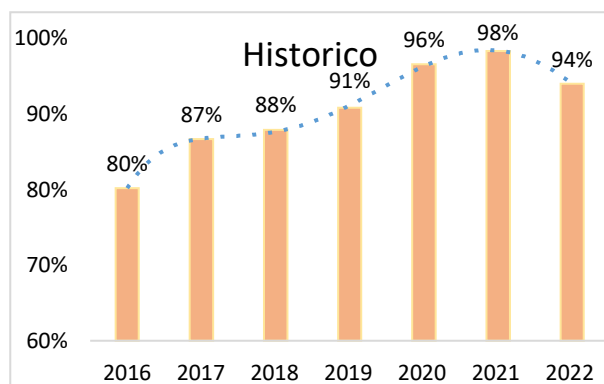
6,561

40,147

86.0%

Fuente: Tablero de Indicadores de Nivel de oportunidad – 07-07-2022

Nivel de Oportunidad por Subsecretaría



Para el mes de junio, la meta tiene una programación de 100%. Se puede evidenciar que dada la finalización del Decreto 491 de 2020, se disminuyó considerablemente el Nivel de Oportunidad, disminuyendo 9 puntos porcentuales. Igualmente se debe considerar el aumento en las solicitudes.

Durante este mes se recibieron 46.708 requerimientos registrados en los Sistema de Gestión de correspondencia SIGA y Bogotá Te Escucha, de los cuales fueron resueltos en términos de Ley un total de 40.147 requerimientos, dando como resultado un 86% de cumplimiento.

Para este mes un total de 38 dependencias no cumplieron con el 100% Nivel de oportunidad, de las cuales 11 se encuentran por debajo del 95%, de manera reiterativa en el transcurso del año, encontramos el grupo de certificaciones Laborales con un porcentaje acumulado del año de 72%, Seguido de la Dirección Local de Kennedy con el 72%, Oficina de tesorería y contabilidad con el 91%, Oficina de Personal 92% entre otras.

5.4 Percepción de la calidad

La medición de la percepción de la calidad en la respuesta nace de la necesidad de conocer la opinión de la ciudadanía correspondiente a los criterios de calidad (Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad, y Manejo del Sistema) que puede percibir: Claridad, Calidez y Coherencia.

Para conocer la percepción de la calidad, se aplica una encuesta que se envía a través de correo electrónico, como enlace relacionado en la respuesta emitida. Dicha encuesta, se encuentra en forms y se diligencia a través del siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/r5Qx7prTpc>

Ahora bien, el indicador se obtiene de aplicar la pregunta *Utilizando una escala de 1 a 10, donde "1" significa "Muy insatisfecho" y "10", "Muy satisfecho", ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la respuesta suministrada?* Que tiene en cuenta la metodología Net Promotor Score, donde aquellas que se encuentren de 7 a 10 se encuentran satisfechas (Ciudadanos Promotores, y pasivos) y de 1 a 6 no satisfechas (Ciudadanos detractores).

A continuación, se muestra el resultado de este indicador por dependencia:

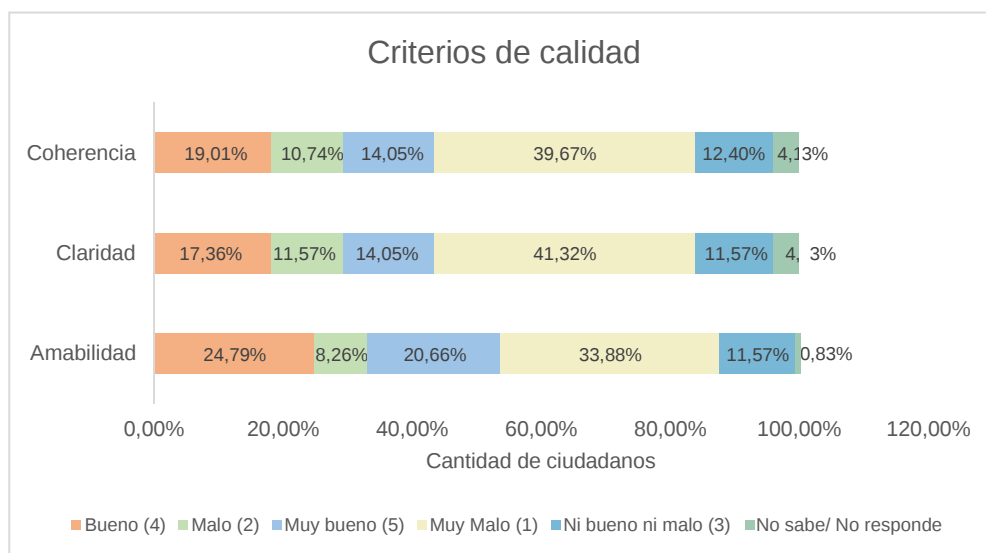
Dependencia	Cumple	No cumple	% NPR
Dirección De Bienestar Estudiantil	23	54	30%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	2	4	33%
Oficina De Nomina	2	4	33%
Archivo Sed	4	3	57%
Dirección De Cobertura	1	3	25%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe		2	0%
Oficina De Personal	2	2	50%
Dirección Local De Educación Usaquén		1	0%
Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento (IED)		1	0%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De educación Superior Y educación Para El Trabajo	1	1	50%
Oficina De Servicio Al Ciudadano		1	0%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1	1	50%
Dirección Local De Educación Bosa	1	1	50%
Dirección Local De Educación Teusaquillo	1		100%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	1		100%
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	1		100%
Dirección Local De Educación Kennedy	3		100%
Total	43	78	36%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

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

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	31	83	27%
Febrero	127	172	42%
Marzo	154	321	32%
Abril	80	167	32%
Mayo	34	77	31%
Junio	43	78	36%
Total	469	898	34%

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



Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

En una escala de Muy bueno (5) a Muy malo (1), el criterio de mejor percepción de la ciudadanía es la calidez (*amabilidad*) con un 24,79% como “bueno”, como “muy bueno” con un 20,66% y el 11,57% como “ni bueno ni malo” para un total del 57,02%. Ahora bien, seguidamente se encuentra el criterio de *coherencia* con un total en las mismas calificaciones del 45,46%, y por último el criterio de *claridad* con un 42,98%.

Es preciso indicar que las calificaciones se encuentran acorde al indicador obtenido en el Nivel de Percepción de la Calidad (36%), para lo cual se tienen definidas estrategias de socialización, y de ampliación de muestreo.

6. Logros y acciones de mejora

En el transcurso del II trimestre se atendieron un total de 1.814 solicitudes, las cuales fueron 1.562 casos para atención de gestión y apoyo y 252 para notificación, se puede destacar el apoyo realizado a la Modificación a radicados en aplicativo SIGA y Restablecimiento de Contraseña. Igualmente se evidencia que las áreas que más solicitudes generan a través del correo oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co es el Nivel Institucional con el 20.23%, y para notificar la Oficina de Nomina con un 30%

Tabla 9. Requerimientos Recibidos por Plan Padrino

	April	May	Junio	Total general
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	81	125	117	323
Restablecimiento de Contraseña	120	110	70	300
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	67	89	86	242
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	78	79	72	229
Modificación usuarios	44	70	53	167
Creación de Usuarios	21	39	34	94
Solicitud de modificación y/o aclaración de Agendamiento	17	25	30	72
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha			37	37
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	7	9	7	23
Aclaración Informe de Vencidos	5	2	12	19
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	5	1	7	13
Solicitud de radicación Contactenos	5	6	2	13
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha			10	10
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	3	1	4	8
Traslados a RedP			4	4
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES		3		3
Fallas tecnológicas y de Conectividad con los Aplicativos		2		2
Aclaración Informe de Efectividad	2			2
Consulta estado de solicitudes enviadas a Plan Padrino			1	1
Total general	455	561	546	1.562

De las 1.562 peticiones atendidas en este trimestre, se tiene una efectividad de cierre del 98% y solo un 2% esta pendiente de cierre, ya que son peticiones que requieren aclaraciones por parte de terceros.

En las solicitudes de notificación de actos administrativos los cuales son enviados a los responsables de acuerdo con la actividad, en este caso la oficina de Nomina es la que más requerimientos realiza en esta función, seguido del Fondo Prestacional e Inspección y Vigilancia.

Tipo de Notificación	Cantidad
Notificación Aviso	81
Citaciones	58
Notificación Presencial	46
Citaciones Y Notificación Presencial	43
Publicación Pagina Web	11
Publicación Cartelera y Publicación Pagina Web	6
Publicación Cartelera	5
Citaciones Notificación Aviso	1
Notificación Aviso Y Citaciones	1
Total General	252

1.1. FERIAS Y JORNADAS ADICIONALES

Igualmente, el Equipo plan padrino asiste de manera activa a las Ferias móviles estrategia “juntos Cuidemos Bogotá, y en la ferias “Educación en tu Localidad”, las cuales se realizaron de la siguiente manera:

FECHA	LOCALIDAD	Nombre de la Feria
22/04/2022	Puente Aranda	Educación en tu Localidad
20/05/2022	Engativá	Educación en tu Localidad
1/06/2022	San Cristóbal	Educación en tu Localidad
10/06/2022	Rafael Uribe	Educación en tu Localidad
6/05/2022	Tunjuelito	Feria De Servicios Supercade Móvil
7/05/2022	Tunjuelito	Feria De Servicios Supercade Móvil
13/05/2022	Candelaria Y Santa Fe	Feria De Servicios Supercade Móvil
14/05/2022	Candelaria Y Santa Fe	Feria De Servicios Supercade Móvil
20/05/2022	San Cristóbal	Feria De Servicios Supercade Móvil
21/05/2022	San Cristóbal	Feria De Servicios Supercade Móvil
3/06/2022	Rafael Uribe	Feria De Servicios Supercade Móvil
4/06/2022	Rafael Uribe	Feria De Servicios Supercade Móvil
6/05/2022	Tunjuelito	Feria De Servicios Supercade Móvil

Adicionalmente el 16 de junio se realizó reunión presencial, en la secretaria de Salud para la presentación gobierno abierto en línea, normatividad y atención incluyente o inclusiva atención al ciudadano de las entidades, el 23 de junio reunión dirección de inclusión tema política pública LGBTI.

1. REGISTRO FOTOGRAFICO

VISITA DILE SUMAPAZ SOCIALIZACION SIG	
SOCIALIZACIÓN PROCESO SIG DIRECCION DE PARTICIAPCION	
SOCIALIZACIÓN PROCESO SIG DILE RAFAEL URIBE URIBE PRESENTACIÓN SIG	
FERIA LOCALIDAD DE RAFAEL URIBE 10 DE JUNIO	

SOCIALIZACIÓN PROCESO SIG DIRECTOR DE TALENTO HUMANO

9:30 A 10:30 SIG 15 DE JUNIO



SOCIALIZACIÓN PROCESO SIG DILE MARTIRES



REUNIÓN PERSONAL ADMINISTRATIVO IED CIUDAD BOLÍVAR -GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA COLEGIO CUNDINAMARCA - CALLE 60 A SUR NRO. 73 - 41 CAMILA PARGA

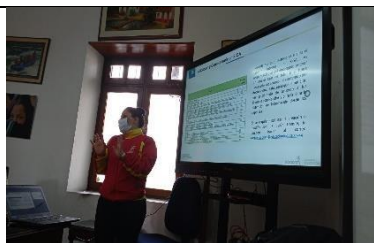


PRESENTACIÓN PROCESO DE CERTIFICACIÓN OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO- PRESENCIAL- DIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS MIÉ 22/06/2022, 'DE' 7:30 A 9:30 CRA. 116 #14B - 30 ARCHIVO CENTRAL SED - FONTIBÓN CAMILA PARGA



FERIA 10 de junio	
SOCIALIZACIÓN PROCESO SIC DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN – VIRTUAL	
SOCIALIZACIÓN PROCESO SIC ARCHIVO SED – PRESENCIAL	
CAPACITACIÓN SIGA – MESA DE ADMINISTRATIVOS DLE USME	

SOCIALIZACIÓN DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO NORMAS ISO9001:2015 EN LA DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN DE BOSA.



SE REALIZÓ SOCIALIZACIÓN DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO NORMAS ISO9001:2015 EN LA DIRECCIÓN DE CALIDAD Y PERTINENCIA Y SUS DEPENDENCIAS.



SOCIALIZACIÓN DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO NORMAS ISO9001:2015 EN LA DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN DE TEUSAQUILLO – CHAPINERO.



ACCIONES DE MEJORA

Logros:

- Socialización de los procesos de SIG, en la cual las áreas nos ven como sus aliados.
- Avance Significativo en el Cierre de los vencidos.
- Interés por parte de las áreas en los datos presentados de los productos de la oficina de servicio al ciudadano, identificando sus fortalezas y debilidades para mejorar.
- Los jefes de área y personal lograron presentar sus inquietudes y a la oficina atendió todo lo concerniente a su competencia.
- Con la capacitación en la herramienta “Respuesta electrónica” se ha logrado que colegios como el General Gustavo Rojas Pinillas” de la localidad de Kennedy no vuelva a presentar radicados por vencidos.
- Se logró disminuir los radicados vencidos por parte de las áreas de nivel central, local e institucional en el aplicativo Bogotá te Escucha
- Se logró activar el procedimiento de Plan de Mejora en conjunto con la Oficina de Control Interno
- Se cuenta con el apoyo de la funcionaria María Elvira quien está apoyando la gestión telefónica

Mejoras:

Se detecta falla en el reporte de SIGA, el cual no genera correctamente los cierres por lo que no permite presentar datos al respecto, para lo cual se redactó el correo para enviar a las áreas con el objetivo de realizar una validación

de los radicados asignados a cada dependencia y así poder determinar que está finalizado como actividad y que está finalizado como trámite e ir depurando la base actual de los 6.437 vencidos.