



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN PQRS MAYO 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
4.1 Comportamiento canales de atención	8
4.2 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano	10
5. Análisis de las solicitudes radicadas	10
5.1. Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas	11
5.1.1. Grupo Solicitudes y trámites	11
5.1.2. Grupo PQRSDF	12
5.1.2.1 Oficinas con mayor participación	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	16
5.3 Nivel de oportunidad	19
5.4 Percepción de la calidad	23
6. Logros y acciones de mejora	25
6.1 Tabla No 1. Seguimiento al progreso de los casos asignados	26
6.2 Tabla No 2. Principales Dependencias	26
6.3 Tabla No 3. Tipología Plan Padrino	26
6.4 Tabla No 4. Notificaciones - Plan Padrino	27
6.5 Tabla No 5. Comparación de ingresos de casos al correo	27
6.6 Tabla No 6. Registros en CRM	28
ACCIONES EN TERRITORIO	28
6.7 Tabla No 7. Actividades en Territorio	28
AVANCE DE VENCIMIENTOS	29

INTRODUCCIÓN

El siguiente informe ha sido elaborado por la Oficina de Servicio al Ciudadano con el propósito de presentar el consolidado de los requerimientos Ciudadanos recibidos en la Entidad durante el mes de mayo 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 mayo 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.
- Del 20 al 27 de mayo de 2022 se incrementó la atención en Nivel Central por la entrega de pines de movilidad, es de anotar que este proceso fue apoyado por los gestores de movilidad.
- Durante este mes se presentó 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 9 de junio. Es de anotar que en el digiturno se creó la opción solicitud de certificado con el fin que sean atendidos en las ventanillas previamente establecidas.
- Las siguientes DILES: Bosa, Ciudad Bolívar, no contaron con la opción de tramites de movilidad, lo que genera que, aunque el ciudadano saque la cita, cuando confirma datos en el atril no reconoce el turno.
- El 16 de mayo se evidencio que no se están recibiendo los correos por la cuenta sedcontactenos@educacionbogota.edu.co, dentro de los cuales por las políticas de Microsoft fueron

marcados como spam, con la siguiente anotación: por superar el límite permitido de caracteres en el asunto (256), por adjuntar videos, por contenido explícito en las cuentas de correo. De igual manera se solicitó a REDP, la revisión y quitar la marca a estas cuentas para que sean recibidos. Se encontraron en un rango de 10 días 75 correos que no han sido recibidos. También se solicitó un reporte de correos no recibidos de los últimos 90 días para revisión.

- Los días 17 y 19 de mayo se presentó una falla en las impresoras lo que generó el aumento en los tiempos de espera en sala, el servicio que se vio más afectado fue Notificaciones.
- En el mes de mayo 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 Bienestar Estudiantil**
Objetivo de la campaña: Actualización Número DaviPlata
Cantidad de Registros: 575
Plazo para realizar la labor: Mayo 11 al 15 de 2022
Reportes solicitados por la dependencia: Final

Resultado Final:

Registros gestionados 575

Contactabilidad 64%

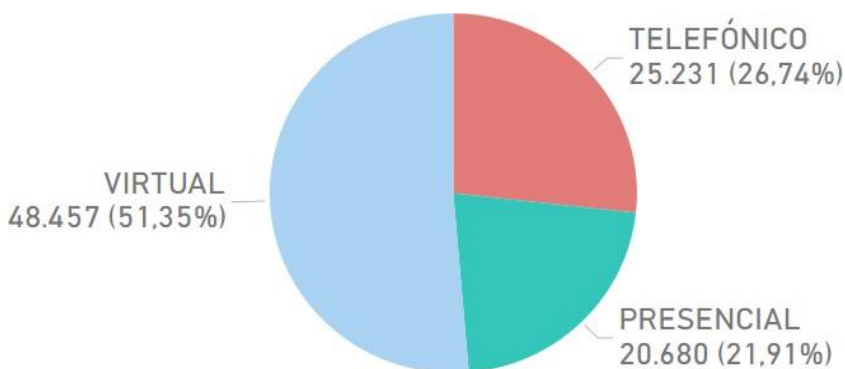
Efectividad 61% con un total de contactos de 350 ciudadanos

- Se continua con la emergencia sanitaria según Resolución 666 de 2022 el Gobierno Nacional oficializa la prórroga de la emergencia sanitaria hasta el próximo 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”.

No obstante, mediante la Ley 2207 del 17 de mayo del 2022, se derogan los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 del 2020 mediante los cuales, se ampliaban los términos para atender las peticiones que se encontraran en curso o se radicarán durante la Emergencia Sanitaria, por tanto, los términos se retoman nuevamente acorde a la Ley 1755 del 2015.

- Atención a la ciudadanía sin agendamiento para todos los servicios.

4. Análisis general de los canales de atención



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 mayo del 2022 presentaron un incremento atípico en el canal presencial en comparación al año 2021, dado el retorno a la normalidad en los diferentes puntos de atención:

- Se analiza la información realizando el comparativo mayo 2021 (3.925) y mayo 2022 (20.681) encontrando un incremento del 426.90%.

- En el canal telefónico, disminuyó un 32.95%.
- El canal virtual, presentó una disminución del 73.86%, respecto al año anterior.

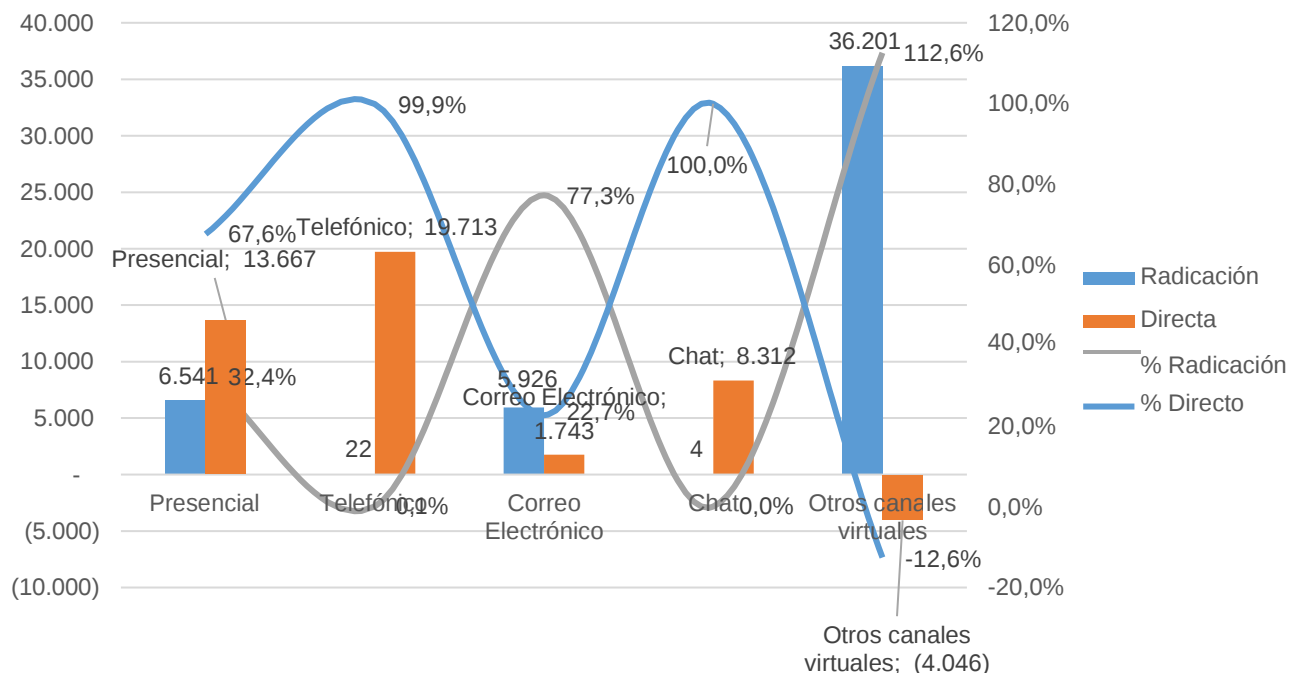
Respecto al mes anterior, abril 2022, los canales en general presentaron un incremento del 15.94% para el mes de mayo 2022, a continuación, se muestran los porcentajes:

- Canal Presencial aumento un 24.16%
- Canal Telefónico aumento 35.64%
- Canal Virtual aumento en un 5.03%

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

4.1 Comportamiento canales de atención

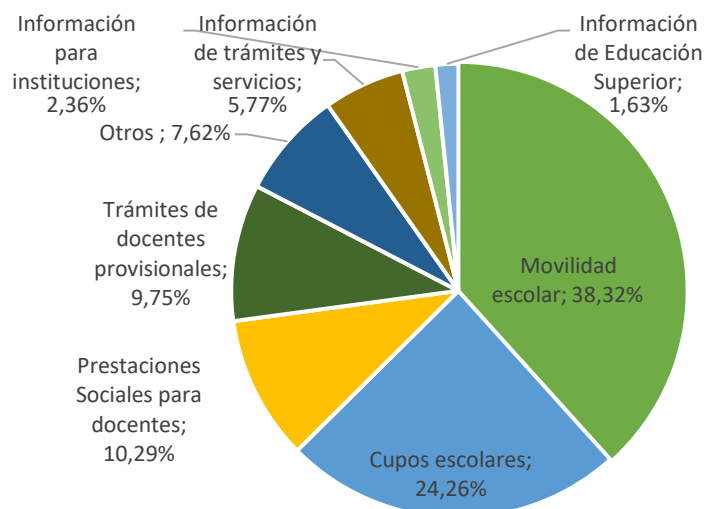
A continuación, se da a conocer el comportamiento de PQRS respecto a canales de atención:



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 telefónico reportó el nivel de servicio más bajo con el 97%, encontrándose en una cifra excelente.

Es importante mencionar que de manera general el 49,1% de las solicitudes son resueltas en primer contacto y el restante son radicadas.

4.2 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano



Gráfica 13.2 Tipificación canales de atención. Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

Como era de esperarse, la atención directa (sin radicación) para mayo del 2022, el tema de mayor impacto fue movilidad escolar con un 38.32% (cuatro puntos porcentuales por encima que en el mes de abril), lo anterior, dado el cronograma establecido por la Dirección de Bienestar Estudiantil, que se corrió en la dispersión de los pagos del Subsidio de Transporte Escolar una semana, generando impacto en los canales de atención por las consultas de la ciudadanía.

Luego, se encontró cupos escolares con un 24.26% de participación con el proceso de traslados entre colegios distritales, que generó la suspensión de asignación de cupos por novedad en SIMAT. En tercer lugar, se encontró la solicitud de los docentes para pensión y cesantías.

El restante se distribuye en trámites para docentes provisionales, e información general de trámites y servicios.

Para mayo, el canal telefónico tuvo su mayor participación con Movilidad escolar (46%), seguido de trámites para docentes y fondo prestacional con un 26%, y en un tercer lugar Cupos escolares con un 10%. Para el canal presencial, se presentó un 46% para cupos escolares, un 30% para movilidad escolar y el restante en trámites generales y para docentes, y en el canal virtual, los trámites de prestaciones sociales para docentes tuvo un 43%, seguido de movilidad escolar con un 33%, y el restante entre trámites generales, matrículas, y otro trámites de docentes.

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

Tabla 2. Radicaciones clasificadas por Grupo tipo de requerimiento

Tipo de Tramite	SIGA	Bogotá Te Escucha	Total
Solicitudes y Tramites	39924	322	40246
Requerimientos Legales	1330		1330
PQRSDF	64	483	547
Solicitud de Acceso a la Información		25	25
*Trámite	6536		6536
Total general	47854	830	48648

*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

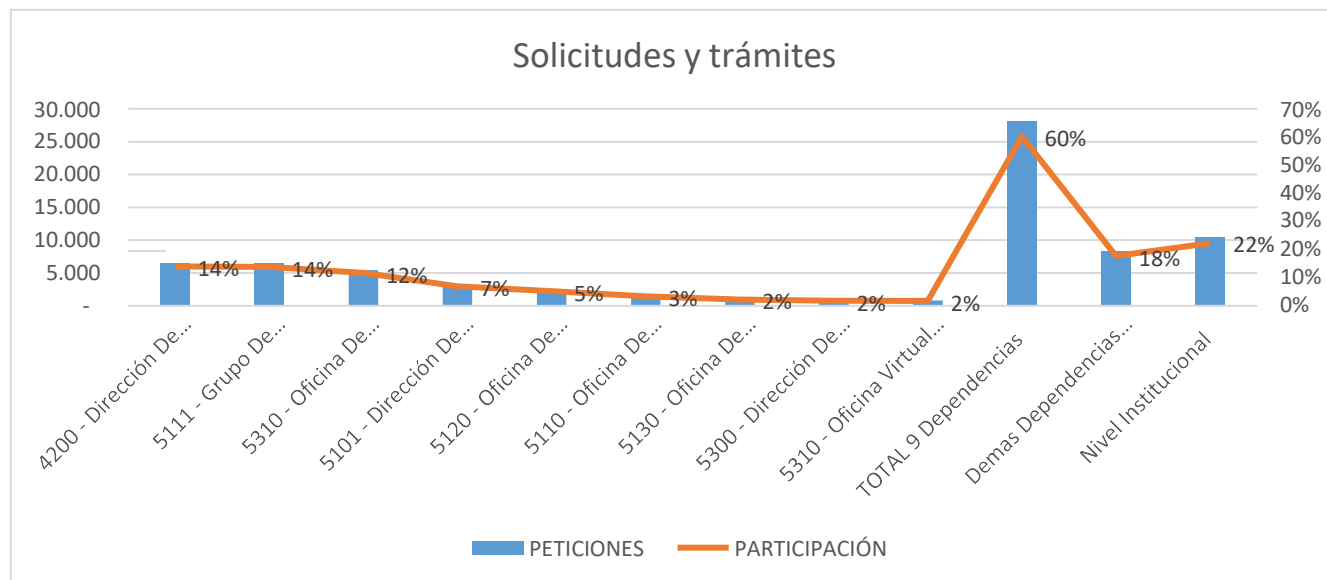
Como otra medida de mejoramiento para la unificación en la información, y facilidad en la clasificación de los requerimientos ingresados en SIGA, se procedió agrupar las solicitudes, de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolo de acuerdo con los 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 72% son atendidos en las oficinas del Nivel Central, el 6% por las Direcciones Locales y el 22% son atendidas por en Nivel Institucional; del total el 87% se realiza a través de canales virtuales y el 13% de manera presencial.

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

5.1.1. Grupo Solicitudes y trámites

El 96% 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 60% de las solicitudes son atendidas por nueve dependencias con un total de 28152 requerimientos, el restante 40% 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 60% del total de los trámites y solicitudes atendidos estuvieron en 9 dependencias del nivel central dentro de las cuales se destacan la Dirección de Bienestar Estudiantil con un 14% con trámites de rutas escolares principalmente, el grupo de certificaciones laborales en un 14% con su trámite de solicitud de tiempo de servicio y factores salariales de docentes, la Oficina de Servicio al Ciudadano con 12% de este total, con su principal trámite legalización de documentos al exterior, 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 40% de las solicitudes y trámites gestionados por la entidad en el mes de abril.

5.1.2. Grupo PQRSDF

De total de los recibidos en esta categoría el 58% fueron atendidos por el canal WEB, E-mail y redes sociales, y el 42% restante por el escrito.

Los 547 requerimientos, son radicados a través de las diferentes plataformas y asignadas a las dependencias para su gestión y tramite:

5.1.2.1 Oficinas con mayor participación

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	66	12%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	47	9%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	45	8%
4100 - Dirección De Cobertura	21	4%
5110 - Oficina De Personal	20	4%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	18	3%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	14	3%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	14	3%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	13	2%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	12	2%
IED	125	23%
Otras Depedencias	152	28%
TOTAL	547	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 mayo, el 10% 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, 8% temas de

convivencia escolar, 6% temas de calidad de la educación, 4% de asuntos disciplinarios, 4% de servicio a la ciudadanía, el porcentaje restante a derechos de petición entre los que se destacan temas de cobertura, entre ellos cupos en colegios distritales, cupos de colegios en concesión, traslados de colegio, formalización de matrícula y retiro de SIMAT, certificados estudiantiles y los demás atendidos por las demás dependencias.

5.1.2 Requerimientos legales

REQUERIMIENTO LEGAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
22 - EXPEDIENTE	671	50%
06 - TUTELA	526	40%
19 - NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	63	5%
14 - CONCILIACIÓN	34	3%
20 - CITACIÓN	17	1%
08 - RECURSO DE REPOSICION	10	1%
13 - DEMANDAS	5	0%
07 - CUMPLIMIENTO DE FALLO	4	0%
TOTAL	1.330	100%

Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 50% corresponde a expedientes el 40% a tutelas y el 10% 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 49 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.

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 %

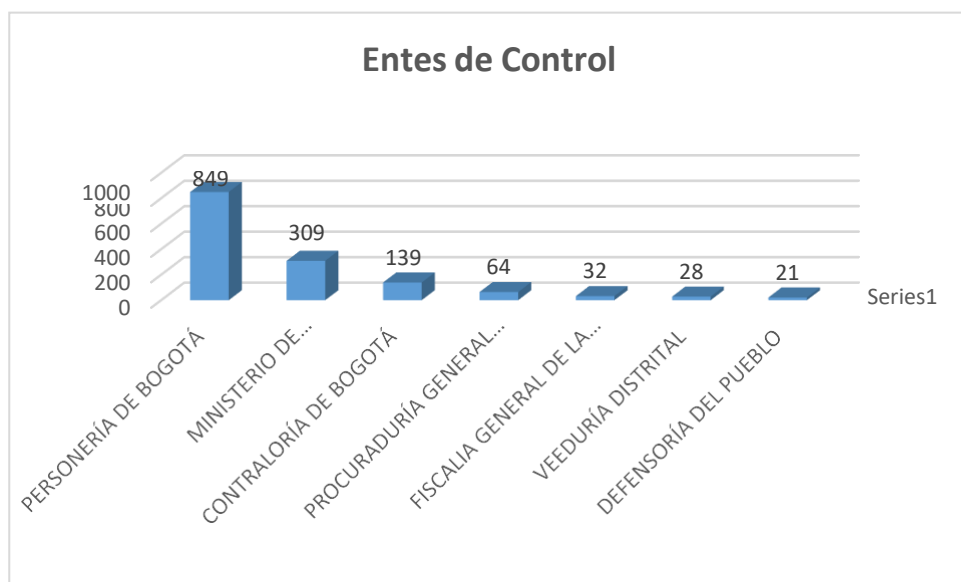
De este total el mayor porcentaje lo tiene la Dirección de Bienestar Estudiantil con un 24%, seguido de la Oficina de Control Interno con un 10%, la Oficina Asesora de Jurídica con un 8% y la Oficina de Personal con un 8% también, el restante 49% entre las demás dependencias registradas en la anterior 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 1330 recibidos en la SED por los diferentes entes de control, para fines informativos estos requerimientos se clasifican en tres grandes grupos Entidad Nacional, Entidad Distrital y Control político, relacionado así los entes de control de la siguiente manera, cabe aclarar que las entidades regulatorias que se tiene en cuenta son: Defensoría, Veeduría, Personería, Contraloría, Procuraduría, Fiscalía, Concejo, Policía nacional y Ministerio de Educación; este último por ser directamente relacionado con la entidad.

NACIONAL	426
DISTRITAL	1016
TOTAL	1442



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

De las solicitudes recibidas por los diferentes entes de control el 59% de ellas vienen de la Personería de Bogotá, del Ministerio de Educación el 21% respectivamente, de la Contraloría de Bogotá el 10%, Procuraduría General de Nación el 4%, el restante 6% entre los demás entes como fiscalía general de la Nación y Defensoría del Pueblo entre otras de menor participación.

5.1.4 Sugerencias y/o felicitaciones

Las sugerencias y/o felicitaciones de la ciudadanía en mayo fueron 6 y ellas hicieron referencia a educación superior terciaria y técnica y a charlas de prevención sobre violencia sexual en instituciones privadas.

Las felicitaciones este mes fueron 2 para Andrés Casallas y por el excelente trabajo de toda la OSC.

5.1.5 Acceso a la información

Respecto acceso a la información durante el presente mes ingresaron 26 solicitudes de las cuales se destacan 3 que fueron dirigidas a la Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo, esto referente a temas de becas, mejores bachilleres y apoyos para continuar con los estudios.

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 mayo, se realizó la evaluación de calidad de la respuesta, en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas, obteniendo que, de 3.081 requerimientos evaluados, el 13% no cumple con alguno de los criterios de calidad, los cuales se describen a continuación:

- ☐ COHERENCIA: Relación entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento ciudadano.
- ☐ CLARIDAD: La respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.
- ☐ CALIDEZ: Referido a el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano con la respuesta

- ☐ OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
- ☐ MANEJO DEL APLICATIVO: Utilización de sistema de gestión de correspondencia establecidos por la entidad correctamente, en cada una de las actividades que se deben realizar (radicación, asignación, resumen u observaciones y adjuntos)

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

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

Evaluados		Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo Aplicativo			
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
3.081	4	2788	297	2790	295	2638	447	2740	345	2739	346	2684	401
		90%	10%	90%	10%	86%	14%	89%	11%	89%	11%	87%	13%

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

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 3.081 respuestas, el 13% (401) 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 2755 respuestas, el 12% No cumple con alguno de los criterios, es decir, 332 respuestas.

Nivel Institucional donde se evaluaron 326 respuestas, de las cuales el 21% no cumple con algún criterio de calidad es decir 68 respuestas.

DEPENDENCIA EVALUADA	UNIVERSO	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
6002 - 03 Colegio Simón Rodríguez (IED)	13	1	1	0	0	1	0	1
				0%	0%	100%	0%	100%
6005 - 42 Colegio Santa Librada (IED)	7	1	1	1	1	1	1	1
				100%	100%	100%	100%	100%
6006 - 11 Colegio San Carlos (IED)	3	3	3	3	3	3	3	3
				100%	100%	100%	100%	100%
6006 - 12 Colegio Venecia (IED)	50	3	3	3	3	3	3	3
				100%	100%	100%	100%	100%
6007 - 02 Colegio Alfonso Reyes Echandia (IED)	31	1	1	1	1	1	1	1
				100%	100%	100%	100%	100%

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que, de las dependencias e Instituciones evaluadas, los colegios Simón Rodríguez (IED), Santa Librada (IED), San Carlos (IED) Venecia (IED), Alfonso Reyes Echandia (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 mayo.

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
1100 - Oficina Asesora De Planeación	26	-	26	100%
1200 - Oficina De Control Interno	67	-	67	100%
1500 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	8	-	8	100%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	353	2	351	99%
1000 - Despacho	137	2	135	99%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	725	67	658	91%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	6	-	6	100%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	20	-	20	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
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	203	-	203	100%
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	90	-	90	100%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	40	-	40	100%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	74	-	74	100%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	68	-	68	100%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	106	-	106	100%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	69	-	69	100%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	87	-	87	100%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	113	-	113	100%
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	3	-	3	100%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	23	-	23	100%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	208	1	207	100%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	137	1	136	99%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	400	3	397	99%

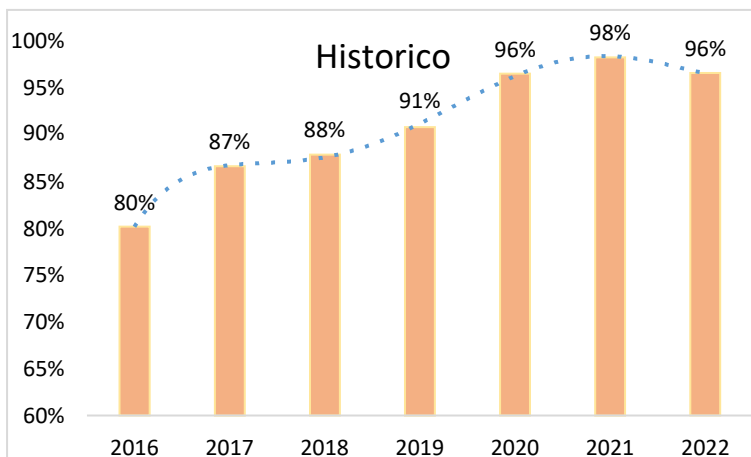
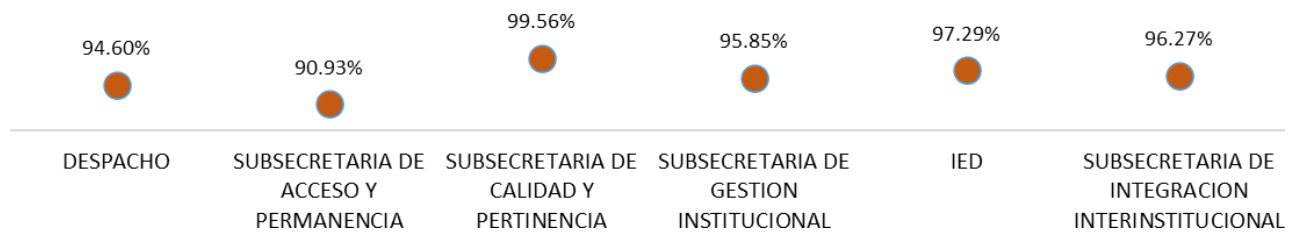
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	119	1	118	99%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	86	1	85	99%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	188	3	185	98%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	409	7	402	98%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	69	2	67	97%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	191	7	184	96%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	612	37	575	94%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	283	27	256	90%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	253	54	199	79%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	11	-	11	100%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	74	-	74	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
3300 - Dirección De Ciencias Tecnológicas Y Medios Educativos	31	-	31	100%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	49	-	49	100%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	49	-	49	100%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	2	-	2	100%
3200 - Dirección De Educación Media	9	1	8	89%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	467	5	462	99%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	91	1	90	99%
4100 - Dirección De Cobertura	586	9	577	98%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	3,232	381	2,851	88%
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	3	1	2	67%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	45	-	45	100%
5200 - Dirección De Contratación	3	-	3	100%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	3	-	3	100%
5220 - Oficina De Contratos	506	-	506	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	67	-	67	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	544	-	544	100%

5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	6,212	-	6,212	100%
5320 - Oficina Administrativa De Redp	118	-	118	100%
5410 - Oficina De Presupuesto	1	-	1	100%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	12	-	12	100%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1,603	1	1,602	100%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	2,705	9	2,696	100%
5130 - Oficina De Nómina	1,073	4	1,069	100%
5110 - Oficina De Personal	1,784	115	1,669	94%
5100 - Dirección De Talento Humano	244	18	226	93%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	3,790	629	3,161	83%
Secretaria De Educación Del Distrito	28,487	1,389	27,098	95%

Fecha de corte 06-06-2022

Nivel de Oportunidad por Subsecretaria



Para el mes de mayo, la meta tiene una programación de 100%. Para este mes se debe tener en cuenta que, hasta el 17 de mayo, se cuenta con la ampliación de los plazos de respuesta dada por el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, a partir del 18 de mayo, esté fue derogado por la Ley 2207 del 17 de mayo.

Durante este mes se recibieron 28.487 requerimientos registrados en el Sistema de Gestión Documental y Archivo – SIGA y Bogotá Te Escucha, de los cuales fueron resueltos en términos de Ley un total de 27.098 requerimientos, dando como resultado un 95.12% de cumplimiento.

Se presento una disminución del 3% en el indicador, con relación al mes anterior, para el mes de mayo 30 dependencias no cumplieron con el 100% Nivel de oportunidad, de las cuales 8 se encuentran por debajo del 95%, de manera reiterativa encontramos la DILE de Kennedy, la cual en los diferentes seguimientos refiere la imposibilidad de gestionar a tiempo por la falta de personal, El Grupo de certificaciones Laborales el cual también manifiesta falta de personal, y el impacto de diferentes procesos que generan el aumento de solicitudes, La Dirección de Talento Humano, la Oficina de Personal, la cual indica aumento en las cargas laborales y finalmente la Dirección Local de Suba la cual ha mantenido un alto volumen de rotación de personal.

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	13	41	24%
Oficina De Nomina	3	6	33%
Dirección Local De Educación Engativá	1	6	14%

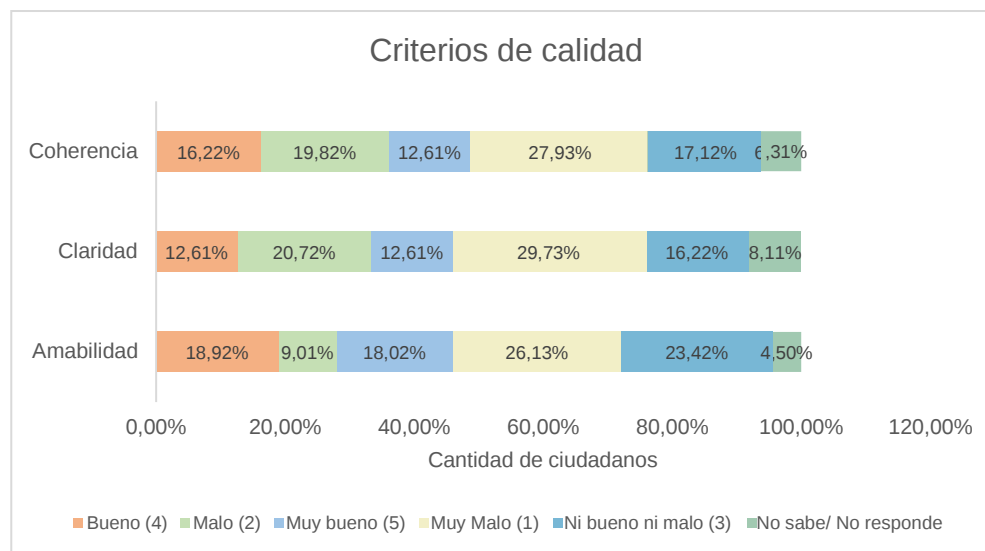
Dirección De Cobertura	2	5	29%
Dirección Local De Educación Bosa		4	0%
Archivo Sed	6	3	67%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	2	2	50%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	1	2	33%
Colegio Benjamín Herrera (IED)		1	0%
Dirección Local De Educación Usaquén		1	0%
Dirección Local De Educación Tunjuelito		1	0%
Dirección Local De Educación Usme	1	1	50%
Oficina De Personal		1	0%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo		1	0%
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos		1	0%
Dirección Local De Educación Kennedy	3	1	75%
Dirección Local De Educación Suba	1		100%
Dirección Local De Educación Chapinero	1		100%
Total general	34	77	31%

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%
Total general	426	820	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 23,42% calificado como “ni bueno ni malo” y el 18,92% como “bueno” para un total del 42,34%. Ahora bien, seguidamente se encuentra el criterio de *coherencia* con un total en estas dos calificaciones del 33,34%, y por último el criterio de *calidad* con un 28,83%.

Es preciso indicar que las calificaciones se encuentran acorde al indicador obtenido en el Nivel de Percepción de la Calidad (31%), para lo cual se tienen definidas estrategias de socialización, y de ampliación de muestreo.

6. Logros y acciones de mejora

En el transcurso del mes de mayo se atendieron un total de **561** requerimientos, en donde se puede destacar la modificación a radicados en aplicativo SIGA en un 22.3%, el restablecimiento de contraseña en un 19.6%, así como el apoyo en la gestión de atención y servicio en un 15.9%, es preciso indicar, que el control y seguimiento al proceso se realiza mediante el ingreso de las atenciones a través la matriz de seguimiento del correo, de los cuales se evidencio una eficiencia del **99%** en el periodo de mayo.

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

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

ESTADO	CANTIDAD	PARTICIPACION
Completado	555	99%
En progreso	6	1%
Total	561	100%

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde se tienen identificadas 23 necesidades reiterativas, bajo este marco, se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, en donde los colegios con temas como restablecimiento de contraseña, modificación y creación de usuarios y agendamiento, son los temas más reiterados, continuando con oficinas de nivel Central con tema en común Modificación a radicados en aplicativo SIGA

I.2 Tabla No 2. Principales Dependencias

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Colegios	154
Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	37
Oficina de Personal	26

I.3 Tabla No 3. Tipología Plan Padrino

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	125	22.3%
Restablecimiento de Contraseña	110	19.6%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	89	15.9%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	79	14.1%
Modificación usuarios	70	12.5%
Creación de Usuarios	39	7.0%
Solicitud de modificación y/o aclaración de Agendamiento	25	4.5%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	9	1.6%
Solicitud de radicación Contactenos	6	1.1%
Traslado de solicitud a Sed Notificaciones	3	0.5%
Aclaración Informe de Vencidos	2	0.4%
Fallas tecnológicas y de Conectividad con los Aplicativos	2	0.4%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	1	0.2%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	1	0.2%
Total	561	100.0%

Igualmente, este correo gestiona las solicitudes realizadas de notificaciones y finalizaciones, en el presente mes se gestionaron un total de **109** solicitudes, evidenciando que la dependencia que más solicitudes realiza

en la oficina de nómina, seguida por fondo prestacional, el servicio más reiterativo es el envío de Citaciones y las notificaciones por aviso, las cuales son gestionadas por el grupo de correspondencia, seguido por la notificación presencial realizado en las instalaciones de la OSC, nivel central.

I.4 Tabla No 4. Notificaciones - Plan Padrino

TIPOLOGIA	CANTIDAD
Notificación por Aviso	32
Citaciones Y Notificación Presencial	24
Citaciones	21
Notificación Presencial	17
Publicación Pagina Web	7
Publicación Cartelera Y Publicación Pagina Web	6
Publicación Cartelera	1
Notificación Aviso Y Citaciones	1
Total	109

Se puede evidenciar que las solicitudes realizadas por las dependencias con relación a las tipologías varias han sido mayor que la asignación de notificaciones, los correos que ingresan fluctúan de manera variable, en el mes de mayo se presentaron 5 días pico, con más de 70 gestiones diarias.

I.5 Tabla No 5. Comparación de ingresos de casos al correo

FECHA	CASOS	NOTIFICACIONES	TOTAL
2-may-2022	22	9	31
3-may-2022	32	13	45
4-may-2022	36	6	42
5-may-2022	22	5	27
6-may-2022	29	2	31
9-may-2022	15	4	19
10-may-2022	29	0	29
11-may-2022	10	5	15
12-may-2022	40	3	43
13-may-2022	20	12	32
16-may-2022	28	3	31
17-may-2022	24	7	31
18-may-2022	18	9	27
19-may-2022	24	8	32
20-may-2022	32	2	34
23-may-2022	46	8	54
24-may-2022	18	1	19
25-may-2022	16	1	17
26-may-2022	43	3	46
27-may-2022	24	7	31
31-may-2022	33	0	33
total	561	109	669

La Oficina de Servicio al Ciudadano, cuenta con la plataforma CRM que permite registrar las actividades propias del desarrollo de las funciones, y que son solucionadas por WhatsApp, teléfono personal o presencial, para el mes de mayo se realizaron 95 actividades diarias de las cuales 2 están pendiente de cierre definitivo.

I.6 Tabla No 6. Registros en CRM

ASUNTO	ACTIVO	INACTIVO	TOTAL
Actualización de Sistemas de Información	1	52	53
Asesoría en Uso de Aplicativos	1	19	20
Taller y Cursos Generales PIC		9	9
Visitas a Territorio		6	6
Elaboración Evaluación de Calidad		2	2
Elaboración de Actas de Reuniones		2	2
Elaboración de Presentaciones		2	2
Envío de mensajes masivos		1	1
Total	2	93	95

ACCIONES EN TERRITORIO

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

Es así como, el día 4 y 11 de mayo, la OSC realizó la Socialización del Proceso SIG en Compensar, “Conectados con la calidad y la excelencia” en donde se realizó llamas telefónicas a aquellas dependencias que no tenían confirmación para el momento próximo del evento, estableciendo comunicación con las Direcciones Locales de Usaquén, Chapinero, Santa Fe – Candelaria, San Cristóbal y Kennedy, confirmando la asistencia.

Igualmente, en las visitas territoriales, se realiza actividades de supervisión para los agentes que prestan su servicio en las 20 direcciones locales de educación y 4 Supercades, como novedad el supervisor de calidad cambio en el mes de mayo, quedando el Profesional Contratista de BPM Anderson Badí en las actividades de supervisión, el cual en conjunto con el Equipo de plan Padrino realizaron las siguientes visitas:

I.7 Tabla No 7. Actividades en Territorio

Fecha	Actividad
Martes 3	Dirección Local Rafael Uribe Uribe; Presentación como nuevo supervisor del canal con el PSI, revisión de pendientes o compromisos con Manuel Conde
Miércoles 4	Dirección Local de Kennedy; Presentación como nuevo supervisor del canal con el PSI, revisión de pendientes o compromisos con Manuel Conde
Jueves 5	Dirección Local de Suba; Presentación como nuevo supervisor del canal con el PSI, revisión de pendientes o compromisos con Manuel Conde

Viernes 6	Dirección Local de Fontibón; Presentación como nuevo supervisor del canal con el PSI, revisión de pendientes o compromisos con Manuel Conde
Martes 10	Dirección Local SUBA Protocolos de Atención y Correspondencia de salida
Miércoles 11	Dirección Local Kennedy Protocolos de Atención y Correspondencia de salida
Jueves 12	Dirección Local de Fontibón; Presentación como nuevo supervisor del canal con el PSI, revisión de pendientes o compromisos con Manuel Conde// se revisa Digiturno el cual no cuenta con llaves ni papel, de igual manera no reconoce la agenda, se escala con Johan y se subsana el problema
Lunes 16	Dirección Local Fontibón Protocolos de Atención y Correspondencia de salida
Miércoles 18	Dirección Local Ciudad Bolívar SIG Protocolos de Atención y Correspondencia de salida Dirección Local Tunjuelito Comité de Cobertura
Jueves 19	Dirección Local Engativá, se realiza supervisión y acompañamiento al agente que presta el servicio en la DLE
Martes 24	Dirección Local Usme SIG Protocolos de Atención y Correspondencia de salida
Jueves 26	Dirección Local Antonio Nariño – SIG Protocolos de Atención y Correspondencia de salida Comité de Cobertura San Cristóbal
Martes 31	Dirección Local Barrios Unidos SIG Protocolos de Atención y Correspondencia de salida

- Se asiste a comités de cobertura, donde se exponen los datos de atención en las direcciones locales y se toman decisiones para el proceso de matrículas 2023.
- Se revisan herramientas de los agentes y en caso de encontrar inconsistencias se reportan a REDP y/o Johan para subsanar (Kennedy, Ciudad Bolívar, Bosa, Tunjuelito, Fontibón).
- Se realiza acompañamiento a reuniones con los directores locales, donde se expone el proceso de implementación y certificación de la OSC en la NTC-ISO 9001:2015, indicadores de atención, satisfacción, oportunidad y calidad.
- Otras actividades inherentes de supervisión

AVANCE DE VENCIMIENTOS

Durante el mes de mayo se realizó seguimiento en vencidos generando un avance de cierre del 81% de vencidos pendientes a comparación de inicio de año en el cual pasamos de tener 13417 peticiones a 2.544, esto gracias a los seguimientos constantes de las madrinas, y reuniones con los IED, entre algunas se destaca:

- COLEGIO DIVINO MAESTRO: Antes del 10 de mayo fueron cerrados 60 radicados de constancias, una vez aclarado el proceso de expedición de certificados.
- COLEGIO GUSTAVO ROJAS PINILLA: Se dio cierre al total de los vencimientos de la encargada, solo queda uno pendiente que pertenece a otro funcionario.
- COLEGIO JOSE MARIA CORDOBA: Se realiza reunión, se redistribuyen los radicados pendientes, se establece cambio de responsable de siga y se socializa la herramienta de respuesta electrónica
- COLEGIO PORFIRIO BARBA JACOB: Se realiza visita donde se socializa respuesta electrónica como herramienta para optimizar la gestión de constancias y certificados. En el reporte del 31 de mayo ya no presentan vencidos
- COLEGIO ANTONIO GARCIA: Se dio cierre al total de los vencimientos de la encargada.

- Dirección Local De Educación Antonio Nariño: capacitación Bogotá Te Escucha 8 a 10am- vencidos

Dependencia	Enero	Mayo	
5111 - Grupo De Certificados Laborales	641	420	↓
6001 - 04 Colegio Divino Maestro IED	674	219	↓
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	270	202	↓
6011 - 02 Colegio Alvaro Gomez Hurtado IED	420	142	↓
5110 - Oficina De Personal	836	126	↓
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	545	57	↓
6019 - 02 Colegio Antonio Garcia IED	140	47	↓
5100 - Dirección De Talento Humano	177	46	↓
2211 - Dirección Local De Educación Suba	126	40	↓
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	133	20	↓
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	26	16	↓
6016 - 05 Colegio El Jazmín IED	16	13	↓
6010 - 31 Colegio Tabora IED	133	12	↓
6005 - 29 Colegio Paulo Freire IED	26	8	↓
6006 - 02 Colegio Centro Integral Jose Maria Córdoba IED	206	8	↓
6007 - 17 Colegio Kimi Pernía Domico IED	14	7	↓
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	11	6	↓
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	15	6	↓
Demas dependencias	1311	107	↓
TOTAL	5720	1502	↓