



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN PQRSDF

### SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

### OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

## INFORME DE GESTIÓN PQRS MARZO 2022

Elaboró:

---

**VEIMAN SNEYDER COTRINO**  
Profesional Universitario Oficina de Servicio al  
Ciudadano

Aprobó:

---

**MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ**  
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### 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.....	7
4.1 Comportamiento canales de atención .....	8
4.2 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano.....	9
5. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RADICADAS.....	9
5.1.Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas: .....	10
5.1.1.Grupo Solicitudes y trámites.....	10
5.1.2.Grupo PQRSDF .....	11
5.1.2.1 Oficinas con mayor participación.....	11
5.1.2.2 ¿Qué nos dicen los ciudadanos? .....	11
5.1.2 Requerimientos legales .....	12
5.1.3 Entes de control.....	12
5.1.4 Sugerencias y/o felicitaciones .....	13
5.1.5 Acceso a la información .....	14
5.2 Calidad en la respuesta .....	14
5.3 Nivel de oportunidad.....	17
5.4 Percepción de la calidad .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.Logros y acciones de mejora.....	21



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

### 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 marzo 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 Matriculas)
- **Percepción de la calidad en la respuesta:** Mide la satisfacción de la ciudadanía respecto a la respuesta recibida por la Entidad.

- **Petición:** Solicitud por parte de usuario interno o externo generado de forma escrita o verbal donde se generan solicitudes a 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](mailto: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](mailto: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/sdgs/>
- Para información general y orientación a la ciudadanía puede escribir al correo electrónico [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto: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/](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 marzo del 2022 se presentaron las siguientes novedades:

Durante marzo del 2022 se presentaron las siguientes novedades:

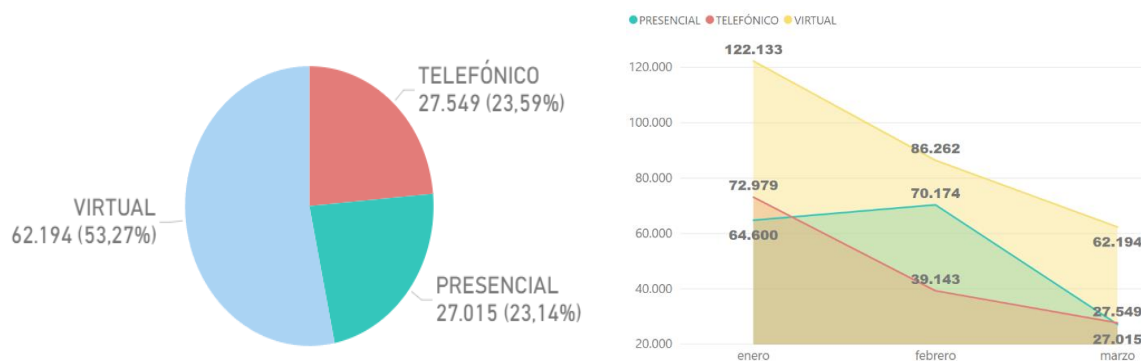
- Los días 3 y 15 de marzo se presentaron fallas en aplicativo DEXON, generando error al descargar la base desde el usuario contactenos1, dichas novedades fueron reportadas en su momento al área encargada.
- El 16 de marzo en el Supercade Bosa el digiturno estuvo fuera de servicio por 10 horas, para el registro de los usuarios se usó planillas.
- El día 22 de marzo en las DILES de Puente Aranda, Antonio Nariño y Fontibón realizaron fumigaciones por lo cual se debió cerrar las instalaciones más temprano
- El día 24 de marzo en las DILES de Santafé y Candelaria se realizaron fumigaciones por lo cual se debió cerrar las instalaciones más temprano
- El día 28 de marzo en la DILE de San Cristóbal se realizó fumigación por lo cual se debió cerrar las instalaciones más temprano
  
- El día 28 de marzo en los supercades Américas, Subas y Bosa presento caída de internet desde las 7 am hasta las 2 pm, pese a la caída se atendió a los usuarios ya que servía el aplicativo SAC.
- Campañas outbound solicitada por el área Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo “Encuesta beneficiarios Inphau” se desarrolló entre el 29 al 31 de

marzo de 2022, teniendo en cuenta la base remitida por el área con 210 registros, se realizó barrido quedando 209 ya que 1 de los registros no contaba con números de contacto, se lograron actualizar 145 registros lo que corresponde al 69% de efectividad.

- Campañas outbound solicitada por el área Dirección de Bienestar Estudiantil “Confirmación de direcciones” se desarrolló entre el 9 al 23 de marzo de 2022, teniendo en cuenta la base remitida por el área con 983 registros, se realizó el barrido 982 ya que 1 registro no contaba con número de teléfono, de la cuales se logró una contactabilidad de 592, se logró una efectividad sobre 533 del 90% y una contactabilidad del 60% sobre lo contactado.
- Campañas outbound solicitada por el área Dirección de Preescolar y Básica “Confirmación de Asistencia al Lanzamiento del Festival Escolar de las Artes” se desarrolló el 28 de marzo de 2022, teniendo en cuenta la base remitida por el área con 478 registros, se realizó el barrido 77 registros invalidados, es de anotar que la prioridad se dio a 180 registros, la contactabilidad fue del 37% y la efectividad fue del 67%.
- Se presentaron varios usuarios en las instalaciones de NC impidiendo el acceso a los usuarios previamente agendados, esto con el fin de solicitar el beneficio de movilidad, se le solicito al área encargada que se apersonara de esos casos los cuales realizando una reunión.

#### 4. Análisis general de los canales de atención

Los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito durante marzo del 2022 presentaron un incremento atípico en el canal presencial en comparación al año 2021.



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

- Se analiza la información realizando el comparativo marzo 2021 (10.619) y marzo 2022 (27.015) encontrando un incremento del 154,40%. En el canal telefónico, se disminuyó un 56,7%.
- Y, para contrarrestar lo sucedido en el canal presencial, el canal virtual, presentó una disminución del 81,2%, respecto al año anterior.

Respecto al mes anterior febrero 2022, los canales en general presentaron una disminución del 40,30% para el mes de marzo 2022, a continuación, se muestran los porcentajes:

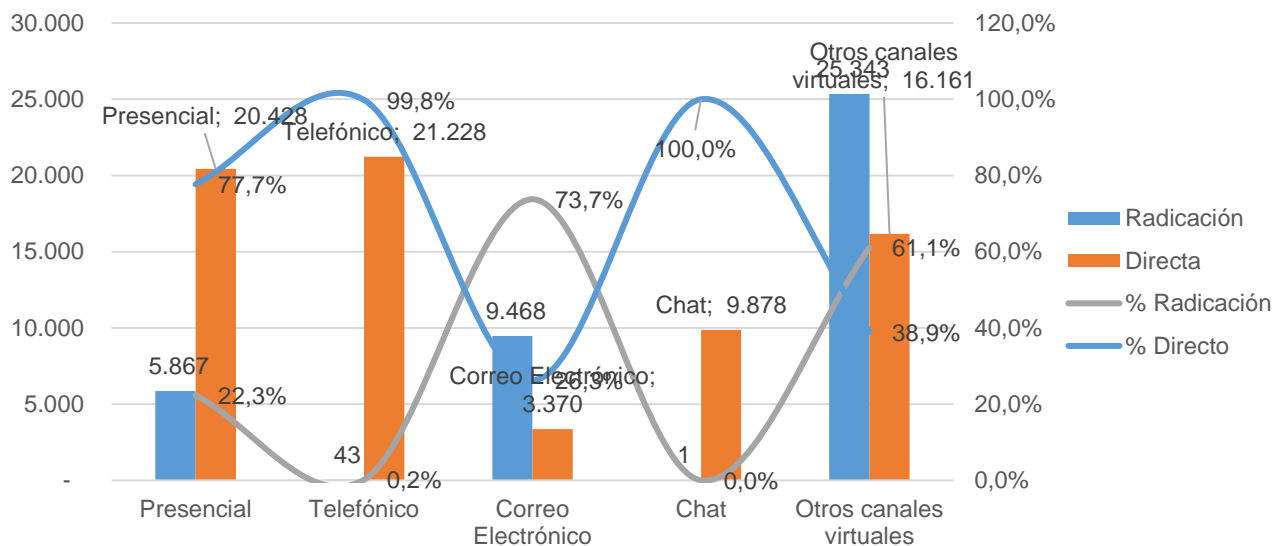
Canal Presencial disminución del 61,50%

Canal Telefónico disminución del 29,62%

Canal Virtual disminución 29,37%

#### 4.1 Comportamiento canales de atención

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

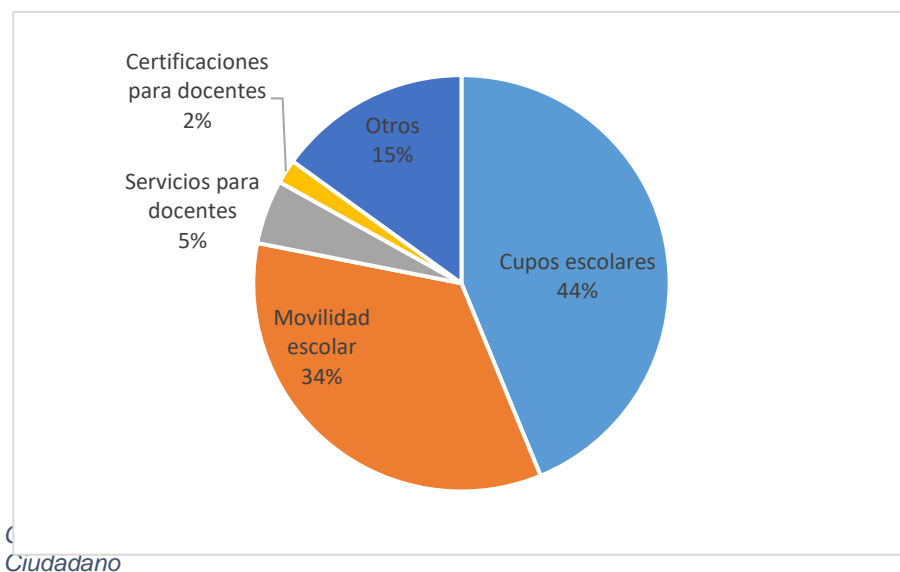


Como se mencionó anteriormente, el nivel de servicio la oficina de servicio al ciudadano tuvo un 99% de efectividad en la solución de requerimientos ingresados por la ciudadanía en los canales de atención; el canal presencial – Nivel central reportó el nivel de servicio más bajo con el 96%.

Es importante mencionar que de manera general el 64,8% de las solicitudes son resueltas en primer contacto y el restante son radicadas.



## 4.2 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano



Como era de esperarse, para marzo del 2022, el tema de mayor impacto fue matrículas con un 44% de matrículas, lo anterior, dando cumplimiento al cronograma de gestión de la cobertura 2021 – 2022 que establecía que a partir del 17 de enero iniciaban la solicitud de cupo por novedad a través de los canales presenciales de la entidad – Nivel local. Ahora bien, seguidamente se encontró movilidad escolar con un 34% (Superior 19 puntos porcentuales) de participación con la generación de resultados e inquietudes de la ciudadanía para poder acceder al

beneficio. En tercer lugar, se encontró servicios para docentes con fondo prestacional, nombramientos, solicitudes de certificaciones entre otros.

## 5. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RADICADAS

De los sistemas de radicación que ofrece la Secretaría de Educación, al servicio de la ciudadanía, “Bogotá Te Escucha” y “SIGA”, a partir de los datos consolidados de acuerdo con las tipologías de clasificación, la Secretaría de Educación en el mes de marzo 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	38003	530	38533
Requerimientos Legales	1397		1397
PQRSDF	13	755	768
Solicitud de Acceso a la Información		24	24
Total general	39413	1.309	40722

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

Como otra medida de mejoramiento para la unificación en la información, y facilidad en la clasificación de los requerimientos ingresados en SIGA, se procedió agrupar las solicitudes, de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolo de acuerdo con los cuatro grandes grupos generales, que son: Solicitudes y tramites (Derechos de Petición de consulta, general, particular, información FUT, Informativo, Invitaciones), Requerimientos Legales (Citación, Conciliación, Cumplimiento de fallo, Demandas,

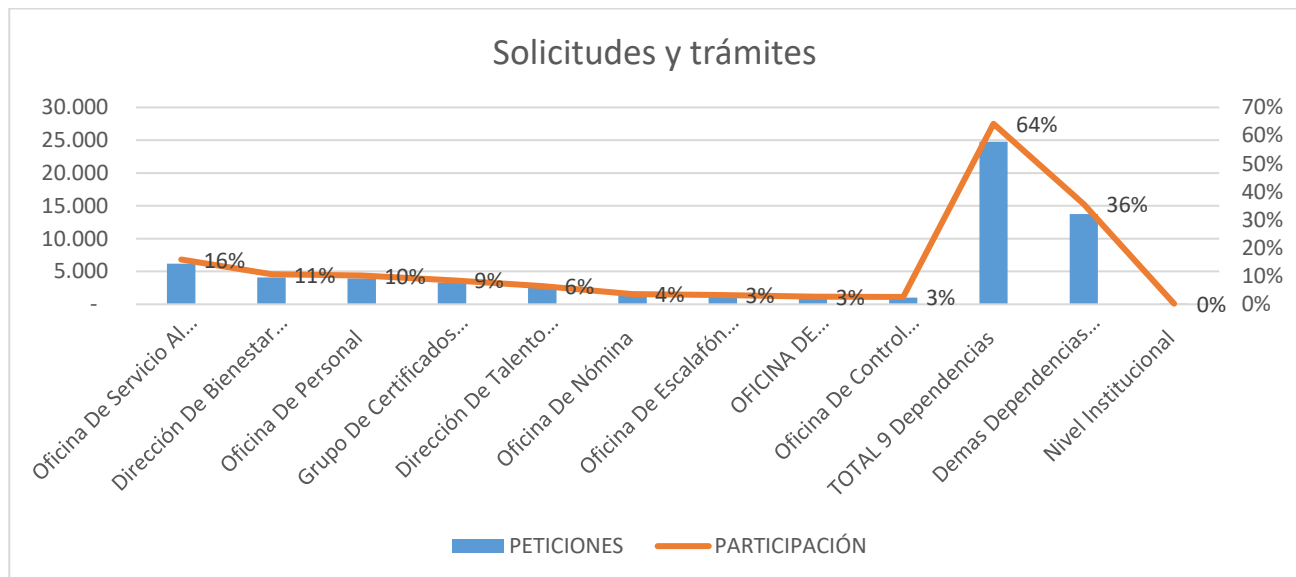
Expedientes, Recursos, Tutelas, Nulidad), PQRSDF(Queja, Reclamo, Felicitación) y Solicitud de Acceso a la Información.

Del total de los registros, el 86% son atendidos en las oficinas del Nivel Central, Direcciones, el 14% por las Direcciones Locales y el 1% son atendidas por en Nivel Institucional; del total el 86% se realiza a través de canales virtuales y el 14% 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 Trámites: 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 64% de las solicitudes son atendidas por nueve dependencias con un total de 24.788 requerimientos, el restante 36% por demás dependencias de menor participación.



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

El 64% 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 16% de este total, con su principal trámite legalización de documentos al exterior, el grupo de certificaciones laborales en un 9% con su trámite de solicitud de tiempo de servicio y factores salariales de docentes, la Oficina de Escalafón Docente con su trámite de inscripción y ascenso en escalafón docente 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, a parte de las 9 principales mencionadas anteriormente dieron su aporte con el restante 36% de las solicitudes y trámites gestionados por la entidad en el mes de marzo.

### 5.1.2. Grupo PQRSDF

Este grupo junto con el de Solicitud de Acceso a la información representa aproximadamente, el 2% de las solicitudes y contiene requerimientos ingresados bajo la tipología Queja o Reclamo, pero debido a su condición en donde se agrupan las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones de los ciudadanos, se describe más al detalle que los grupos anteriores.

De total de los recibidos en esta categoría el 78% fueron atendidos por el canal WEB, E-mail y redes sociales, y el 22% restante por el escrito.

Los 768 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	101	13%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	53	7%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	48	6%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	31	4%
4100 - Dirección De Cobertura	28	4%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	24	3%
5110 - Oficina De Personal	23	3%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	23	3%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	22	3%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	21	3%
IED	194	25%
Demás dependencias	200	26%
<b>TOTAL</b>	<b>768</b>	<b>100%</b>

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 marzo, el 12% de los requerimientos fueron por temas de beneficios estudiantiles, dentro de los cuales se incluyen subtemas como movilidad escolar, prestación del servicio de alimentación escolar deficiente entre otras 7% temas generales 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 y los demás atendidos por las demás dependencias.

### 5.1.2 Requerimientos legales

REQUERIMIENTO LEGAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
TUTELA	646	46%
EXPEDIENTE	630	45%
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	31	2%
CONCILIACIÓN	27	2%
CITACIÓN	25	2%
RECURSO DE REPOSICION	17	1%
PROYECTOS DE RESOLUCION	8	1%
CUMPLIMIENTO DE FALLO	7	1%
DEMANDAS	4	0%
RECURSO DE APELACION	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1.397</b>	<b>100%</b>

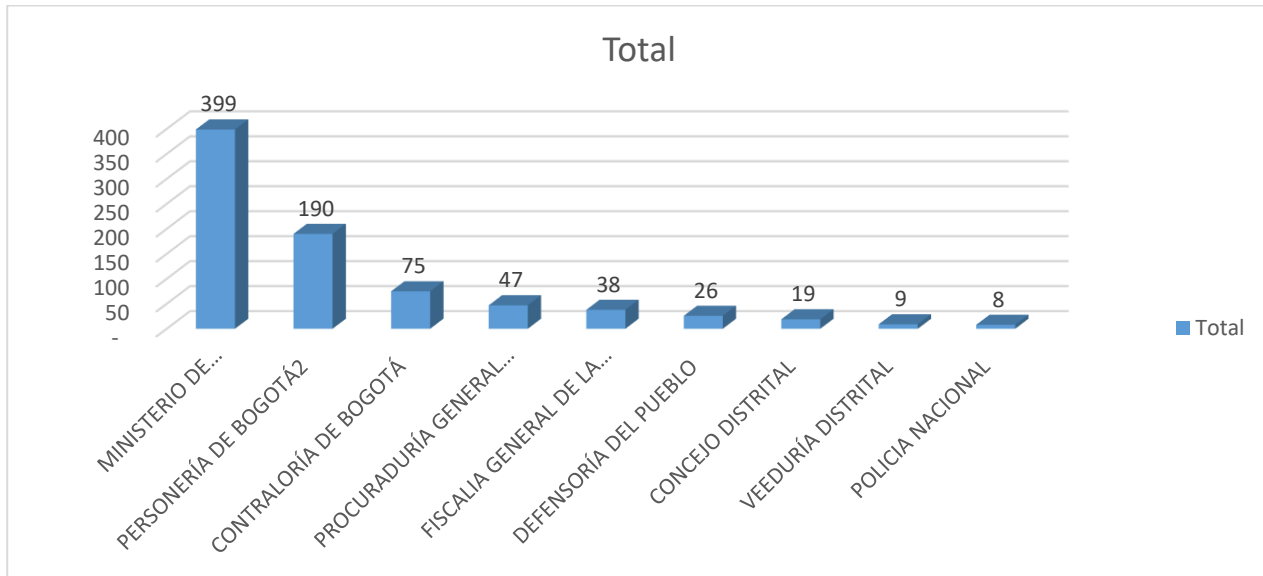
Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 46% corresponde a tutelas el 45% a expedientes y el 9% restante sobre nulidades, conciliaciones y citaciones entre otras.

### 5.1.3 Entes de control

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

En total se encontraron un total de 811 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.

<b>NACIONAL</b>	<b>518</b>
<b>DISTRITAL</b>	274
<b>CONTROL POLÍTICO</b>	19
<b>TOTAL</b>	<b>811</b>



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

De las solicitudes recibidas por los diferentes entes de control el 49% de ellas vienen del Ministerio de Educación Nacional (MEN), dentro de las dependencias de la SED, los temas de mayor relevancia son en matrículas escolares dada la asignación en Direcciones Locales de Educación, Dirección de Cobertura y Colegios Distritales; seguidamente, se encuentran aquellos requerimientos relacionados con Bienestar Estudiantil y los temas referentes al Programa de Movilidad Escolar, y por último, aquello relacionado con Instituciones para el trabajo y desarrollo humano y colegios privados, de la Personería de Bogotá (23%) respectivamente, se encuentra distribuido entre la oficina de control disciplinario, en las direcciones locales de educación, la dirección de cobertura, en la oficina de personal, la Dirección de Talento Humano y en la dirección de Bienestar Estudiantil. el restante 27% entre los demás entes como Contraloría de Bogotá fiscalía general de la Nación y el Concejo Distrital entre otras de menor participación.

#### 5.1.4 Sugerencias y/o felicitaciones

Las sugerencias y/o felicitaciones de la ciudadanía en marzo fueron 35 y ellas hicieron referencia a solicitud de agendamiento de cita virtual o presencial para mostrar el programa transformando familias cultivamos valores para el futuro, solicitud de intervención respecto a movilidad y seguridad para los estudiantes en los IED, solicitud de traslados de docentes entre los más relevantes

Las felicitaciones este mes fueron para la servidora Olga López por el servicio de lenguaje de señas prestado a la ciudadanía, además de la funcionaria del Super Cade Bosa entre otros.

### 5.1.5 Acceso a la información

Respecto acceso a la información durante el presente mes ingresaron 24 solicitudes de las cuales se destacan 7 que fueron dirigidas a la Dirección de Bienestar Estudiantil, esto referente a temas de movilidad escolar principalmente, a la Oficina de Contratos, Oficina de Personal, Inspección y Vigilancia, educación Superior y Planeación entre las complementarias de este ítem.

### 5.2 Calidad en la respuesta

Buscando el fortalecimiento y mejora en la calidad de las respuestas emitidas por la entidad, se han generado diversas herramientas dirigidas a elevar la efectividad y transparencia, mejorando el servicio al ciudadano. Por lo anterior, para poder medir el mejoramiento continuo en la prestación del servicio y respuesta a las solicitudes Ciudadanas, se realiza el análisis en la calidad de las respuestas emitidas por la entidad teniendo en cuenta lo estipulado en la “Guía Metodológica en la Evaluación de la calidad en las respuestas” 05-MG-001, implementada en la entidad.

Grafica 1. Ciclo de Gestión de Calidad en las respuestas Ciudadanas



Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "Ciclo de Calidad".

Es así como, para el mes de marzo, se realizó la evaluación de calidad de la respuesta, en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas, obteniendo que, de 3.836 requerimientos evaluados, el 23% 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
3.836	0	3754	526	3732	584	3737	543	3690	590	3444	836	3316	964
		88%	12%	87%	13%	87%	13%	86%	14%	80%	20%	77%	23%

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

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 3.836 respuestas, el 23% (964) 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 3073 respuestas, el 20% No cumple con alguno de los criterios, es decir, 618 respuestas.

Nivel Institucional donde se evaluaron 779 respuestas, de las cuales el 33% no cumple con algún criterio de calidad es decir 255 respuestas.

DEPENDENCIA EVALUADA	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
6004 - 31 Colegio San Jose Sur Oriental (IED)	1	1	0	0	0	0	2
	100%						
DEPENDENCIA EVALUADA	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
6005 - 06 Colegio Ciudad De Villavicencio (IED)	2	2	2	2	2	2	2
	100%						
DEPENDENCIA EVALUADA	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
6005 - 23 Colegio Luis Eduardo Mora Osejo (IED)	1	1	0	0	0	0	1
	100%						
DEPENDENCIA EVALUADA	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
6005 - 41 Colegio San Cayetano (IED)	3	3	3	3	3	3	3
	100%						
DEPENDENCIA EVALUADA	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
6006 - 09 Colegio Rufino Jose Cuervo (IED)	2	2	0	0	0	0	2

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que, de las dependencias e Instituciones evaluadas, los colegios San José Sur Oriental (IED), Ciudad de Villavicencio (IED), Luis Eduardo Mora Osejo (IED) San Cayetano (IED), Rufino José Cuervo (IED) entre otras dependencias, deben implementar acciones de mejora, en sus respuestas.



Igualmente se determinó que la causa más reiterativa en los no cumple, se debe a que no se adjunta la respuesta (archivo PDF) en el aplicativo de cara a la respuesta para el ciudadano.

Como recomendaciones principales se tiene la sensibilización que programe el grupo plan padrino de la OSC para tal fin.

### 5.3 Nivel de oportunidad

En el Nivel de Oportunidad de la Secretaria de Educación, se mide el porcentaje de respuesta en términos alcanzado en cada una de las dependencias de la entidad, Este indicador se calcula teniendo en cuenta el total de las peticiones resueltas en los términos de Ley que dicta el Código contencioso Administrativo (Ley 1755 Art 14), sobre el total de los requerimientos que se debían dar respuesta en el mes de evaluado, adoptando la metodología aplicada por la Alcaldía Mayor de Bogotá, en las siguiente tablas podemos ver los resultados alcanzados durante el mes de marzo.

**Tabla 4. Nivel de Oportunidad por área NVC**

Nombre Del Área	*Total de requerimientos para dar respuestas en el mes	Total Respuestas dadas fuera de Términos	Total Respuestas oportunas	Nivel de Oportunidad de respuesta
1000 - Despacho	121	-	121	100,0%
1100 - Oficina Asesora De Planeación	34	4	30	88,2%
1200 - Oficina De Control Interno	95	-	95	100,0%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	791	62	729	92,2%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	389	-	389	100,0%
1500 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	2	-	2	100,0%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	9	-	9	100,0%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	10	-	10	100,0%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	375	-	375	100,0%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	106	-	106	100,0%
2203 - Dirección Local De Educación Santafe - Candalaria	122	-	122	100,0%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristobal	116	-	116	100,0%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	398	2	396	99,5%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	91	-	91	100,0%



## INFORME DE GESTIÓN

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
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	1.693	50	1.643	97,0%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	823	483	340	41,3%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibon	403	-	403	100,0%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	872	3	869	99,7%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	1.868	81	1.787	95,7%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	105	2	103	98,1%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	145	2	143	98,6%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	108	-	108	100,0%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	151	-	151	100,0%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	215	-	215	100,0%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	404	-	404	100,0%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	1.086	9	1.077	99,2%
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	3	-	3	100,0%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	27	-	27	100,0%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	11	-	11	100,0%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	235	-	235	100,0%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educacion Superior Y Educacion Para El Trabajo	783	-	783	100,0%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	11	-	11	100,0%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	50	-	50	100,0%
3200 - Dirección De Educación Media	26	-	26	100,0%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	18	-	18	100,0%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	60	-	60	100,0%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	58	-	58	100,0%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	5	-	5	100,0%
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	3	-	3	100,0%

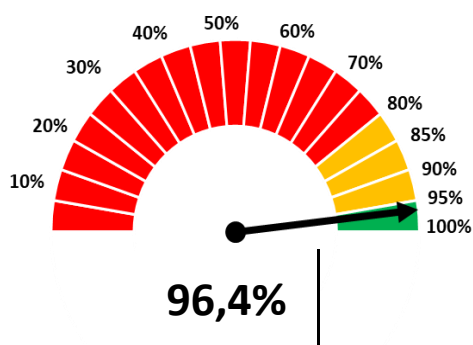
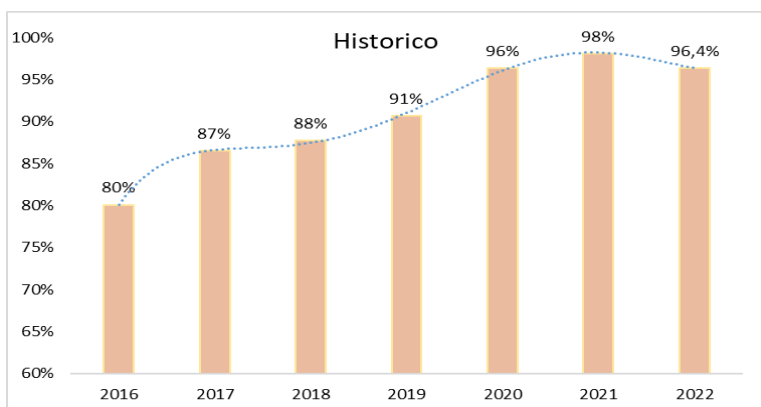
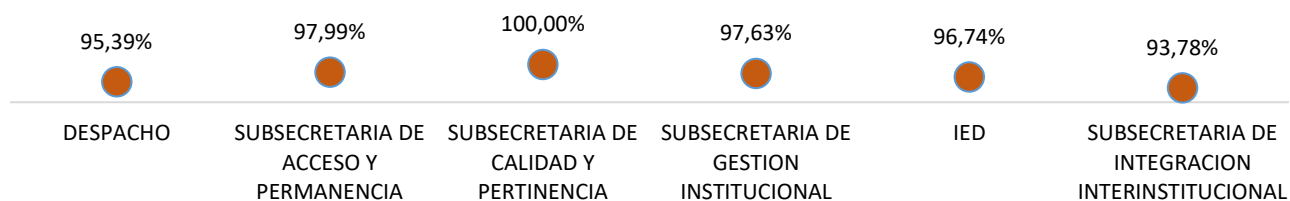


## INFORME DE GESTIÓN

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
4100 - Dirección De Cobertura	3.851	87	3.764	97,7%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	5.535	108	5.427	98,0%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	357	2	355	99,4%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	70	-	70	100,0%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	40	-	40	100,0%
5100 - Dirección De Talento Humano	367	18	349	95,1%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	2.390	21	2.369	99,1%
5110 - Oficina De Personal	2.474	271	2.203	89,0%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	2.896	118	2.778	95,9%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	2.069	19	2.050	99,1%
5130 - Oficina De Nómina	804	4	800	99,5%
5200 - Dirección De Contratación	1	-	1	100,0%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	8	-	8	100,0%
5220 - Oficina De Contratos	681	-	681	100,0%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	73	1	72	98,6%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	1.078	1	1.077	99,9%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	6.166	1	6.165	100,0%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano - Defensor	1	-	1	100,0%
5320 - Oficina Administrativa De Redp	75	-	75	100,0%
5410 - Oficina De Presupuesto	1	-	1	100,0%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	21	-	21	100,0%
<b>Secretaría De Educación Del Distrito</b>	<b>40.780</b>	<b>1.349</b>	<b>39.431</b>	<b>96,7%</b>

Fecha de corte 01-04-2022

### Nivel de Oportunidad por Subsecretaria



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

Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Se presento un aumento del 0.86% con relación al mes anterior, sin embargo 4 dependencias no cumplieron con el indicador para este mes, oficina Asesora de Planeación con el 88.2%, bajando 8 puntos porcentuales su indicador con respecto al mes anterior, La oficina Asesora Jurídica, a pesar que amento en 1.59 puntos porcentuales su indicador, no logro llegar a la meta establecida de mínimo el 95%, La Dirección Local de Kennedy tuvo una disminución significativa, de 40.77 pp, pasando del 82% al 41.3%, probablemente por el cambio de encargado de correspondencia, y finalmente la Oficina de Personal el cual quedo en un 89%, a las anteriores dependencias en el transcurso del mes de abril, se realizaran mesas de trabajo para generar acciones de mejora.

## 6. Logros y acciones de mejora

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

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

Para este mes se destaca el apoyo facilitado al operador de correspondencia en un 22,66%, a la gestión de atención y servicio en un 20,54%, este apoyo consiste entre otros en (información de SIGAS asignados, programación de reuniones, traslados por competencia, etc) así como la solicitud de restablecimiento de contraseñas en un 20,24%

Etiquetas de fila	Cuenta de TIPOLOGIA
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	150
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	136
Restablecimiento de Contraseña	134
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	92
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	46
Modificación usuarios	32
Creación de Usuarios	32
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	12
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	11
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	7
Solicitud de Radicación Contactenos	6
Aclaración Informe de Vencidos	2
Información Errónea En La Página Web	2
Consulta estado de solicitudes enviadas a Plan Padrino	1
<b>Total general</b>	<b>663</b>

Es preciso indicar, que el control y seguimiento al proceso se realiza mediante el ingreso de las atenciones a través de CRM y la matriz de seguimiento del correo, de los cuales se evidencio una eficiencia del 88.37% en el periodo de marzo.

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

Finalmente, bajo el acuerdo de niveles de servicio para la operación en el modelo de atención multicanal de atención a la ciudadanía establecido con la Alcaldía Mayor de Bogotá, se asistió a las Ferias Móviles de Servicio,



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN

Secretaría de Educación

## INFORME DE GESTIÓN

bajo la estrategia “Juntos Cuidemos Bogotá” llevadas a cabo en las localidades de Chapinero, Suba, Barrios Unidos y Usaquén, brindando información correspondiente a los tramites y servicios de a Entidad, atendiendo a un total de 163 ciudadanos, adicionalmente se participó en la Feria llevada a cabo en la Localidad de Suba, “Educación en tu Localidad” en el Colegio Filarmónico Jorge Mario Bergoglio.

En acciones de mejora se requiere refuerzo en los nuevos lineamientos de correspondencia.