

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Fecha: 28/04/2023

Página: 1 de 31

I. IDENTIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO

Auditores	Clara Rojas Medina Nora Yolanda Martínez Gubileinaya Ramírez Beltrán
Proceso o área a realizar seguimiento	Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes - PQRS Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC
Código PAA / Dependencia	Plan Anual de Auditoría - PAA No. 25 / 2023 Oficina de Servicio al Ciudadano
Objetivo General	Realizar el seguimiento semestral al proceso de atención a los trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en virtud del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011, verificando que dicho servicio se preste de acuerdo con la normatividad vigente y en el marco de la política del Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la Entidad.
Alcance	La evaluación de seguimiento contempló la gestión realizada por la entidad, desde el primero de julio de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022.

II. INFORME EJECUTIVO

La Oficina de Control Interno – OCI en desarrollo del Plan Anual de Auditoría 2023 y dando cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 17 del Decreto 648 de 2017, respecto al desarrollo de sus roles de evaluación y seguimiento, liderazgo estratégico y enfoque hacia la prevención; efectuó seguimiento a la gestión del segundo semestre de 2022 relacionada con la atención de las PQRS tramitadas por los tres niveles de la Secretaría de Educación del Distrito - SED.

En el seguimiento practicado por la Oficina de Control Interno – OCI analizó la información del período solicitado a la Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC, referente a la totalidad de las PQRS registradas por el aplicativo SIGA (Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo) y en el Sistema BTE (BogotáTe Escucha) del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, al igual, que informes de medición del nivel de oportunidad, evaluación de calidad y de percepción de satisfacción de usuarios, entre otros.

El presente informe detalla la información validada para diferentes aspectos del proceso de atención a PQRS, tales como la validación del indicador del Nivel de Oportunidad que logró para un total 200.886 de requerimiento, un 88.95% para el Nivel Central y Local, y del 94.16% en el Nivel Institucional.

Con relación a la digitalización de documentos y vencidos, la OSC informó que se presentó 5.490 documentos pendientes de digitalizar en áreas como la Oficina de Escalafón Docente, Prestaciones Sociales y la Oficina de Servicio al Ciudadano. Frente a documentos vencidos, se logró el cierre del 91% correspondiente a las vigencias 2010 al 2019, pero se aumentó en 730 documentos entre el año 2020 al 2022.

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Fecha: 28/04/2023

Página: 2 de 31

En cuanto a la Medición de la Percepción de la Calidad y Satisfacción del Usuario en Canales de Atención en la SED - II SEM 2022, la SED obtuvo un promedio del 93% en el cumplimiento en los criterios de calidad y el 75.45% en el nivel de satisfacción a través de los canales de atención de requerimientos (presencial, telefónico y virtual), siendo el canal presencial el de mayor participación.

El equipo auditor seleccionó y revisó una muestra de peticiones que no cumplieron con los criterios de calidad, para identificar el de mayor incidencia y se precisó que en el 75% de los PQRS, la oportunidad en los tiempos de respuestas es la mayor incidencia.

Otro aspecto revisado, fue la presentación de informes por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano ante la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital (Red Distrital de quejas y Reclamos) en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 371 de 2010 (informe mensual estadístico PQRS) y Ley 1712 de 2014 (Link de Transparencia y solicitudes de acceso a la información); así como también el informe de gestión que presentó el Defensor del Ciudadano de la SED, en atención del cumplimiento de las funciones ejecutadas por el Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con el rol asignado mediante la Resolución 1153 de 22/06/2023.

De igual forma, se analizó resultados para la SED en el año 2002, del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía IDSC-2022, que evalúa criterios del lineamiento de infraestructura y accesibilidad de los puntos de atención ciudadana según metodología y evaluación practicada por la Veeduría Distrital, la SED obtuvo un puntaje de 97.7% de cumplimiento, para el punto de atención en el nivel central. Al respecto, el equipo auditor, evaluó parte del lineamiento en las Direcciones Locales de Educación de Ciudad Bolívar, Kennedy, Engativá y Suba, de lo cual se identificaron aspectos a mejorar en estas sedes del nivel local.

De igual forma, la OCI efectuó seguimiento al plan de mejoramiento del manejo de PQRS que presentaron bajo nivel de oportunidad en las respuestas a requerimientos por fuera de términos de Ley, registrado en el aplicativo Isolución para validar el seguimiento efectuado por parte de la OSC y validar la efectividad del desarrollo de las actividades concertadas por las áreas. Como resultado, se observó que solo el grupo de Certificaciones Laborales ha logrado mejorar el nivel de oportunidad de sus requerimientos, debido en parte a la efectividad de las acciones ejecutadas.

III. RESULTADOS

El equipo auditor de la OCI efectuó evaluación del seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias – PQRS de la SED, del período correspondiente al segundo semestre de 2022, en virtud de lo señalado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, y la verificación de aspectos normativos.

Al respecto, se evaluó la información estadística de PQRS, informes presentados por la Oficina de Servicios al Ciudadano – OSC ante entes de control y publicaciones en página web, así como la verificación de resultados del período de seguimiento, con el propósito de analizar el nivel de oportunidad de atención de PQRS de la SED, y los resultados de las acciones de mejora y ejecución de recomendaciones brindadas en el seguimiento anterior.

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Fecha: 28/04/2023

Página: 3 de 31

Se realizaron las validaciones correspondientes al nivel de oportunidad en las respuestas dadas, la revisión de los tipos de trámites efectuados ante la SED, la disponibilidad e impacto de los canales de atención ofrecidos por la entidad, así como la verificación de criterios de calidad en las comunicaciones entregadas a los usuarios.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el proceso de evaluación de seguimiento, con observaciones que requieren fortalecerse en procura de la mejora y del rol que ejerce la Oficina de Servicio al Ciudadano como segunda línea de defensa en el proceso de PQRS.

1. Análisis de la información semestral del proceso de atención a los trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRS II semestre de 2022.

La Oficina de Control Interno efectuó seguimiento a la información brindada por la Oficina de Servicio al Ciudadano a través del memorando I-2023-30496 del 6/03/2023, área encargada del registro y distribución de las diferentes solicitudes presentadas por los ciudadanos ante la SED y registradas en los aplicativos SIGA (Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo) y Sistema Bogotá Te Escucha - BTE del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para establecer el cumplimiento del proceso y efectuar seguimiento a la atención de PQRS por parte de la SED en el período evaluado.

A continuación, se presenta el resultado del seguimiento desarrollado.

1.1. Total de PQRS del II semestre de 2022

Durante el segundo semestre del año 2022, la OSC registró en los sistemas SIGA - Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo de la SED y en Bogotá Te Escucha BTE - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, un total de 195.854 peticiones, quejas, solicitudes y trámites, para los tres niveles de la SED, distribuidas en un 62.1% para el Nivel Central, 28.3% en el Nivel Institucional, y del 9.6% para el Nivel Local.

El siguiente cuadro señala el total de entradas radicadas y registradas informada por la OSC, en el cual, no tiene en cuenta las comunicaciones internas por no corresponder a peticiones ciudadanas.

Tabla 1. Total PQRS SIGA y Bogotá Te Escucha) (01/07/2022 al 31/12/2022)

Nivel	Nivel Central	Nivel Institucional	Nivel Local	Total General
Julio	20.377	8.664	2.292	31.333
Agosto	22.980	10.109	2.864	35.953
Septiembre	20.693	9.023	2.905	32.621
Octubre	18.504	8.141	2.619	29.264
Noviembre	21.415	12.823	4.878	39.116
Diciembre	17.642	6.687	3.238	27.567
Total	121.611	55.447	18.796	195.854

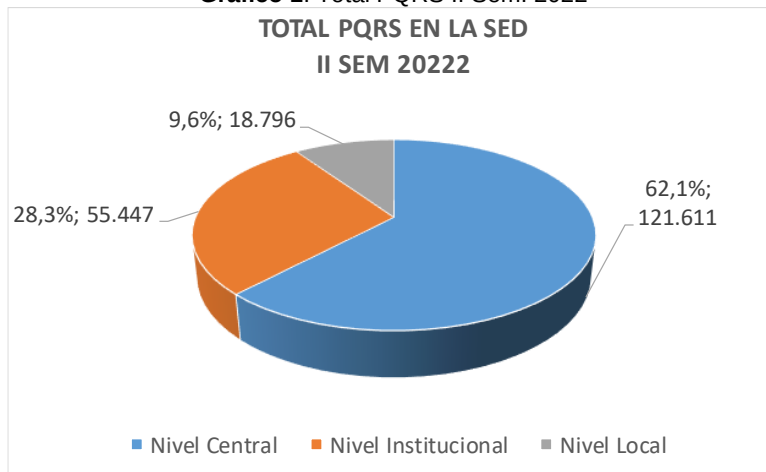
Fuente: Memorando I-2023-30496. (Base registros Siga y Bogotá te Escucha – 2022)

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Fecha: 28/04/2023

Página: 4 de 31

Gráfico 1. Total PQRS II Sem. 2022



Elaborado por: Equipo auditor de la OCI.

De acuerdo con el consolidado de la base de datos de PQRS del segundo semestre de 2022, la Oficina de Servicio al Ciudadano informó que se presentó un total de 198.215 solicitudes clasificadas en peticiones, trámites, requerimientos legales, PQRSDF, Solicitudes de acceso a la información y Derechos de petición de interés general y particular; de las cuales, el 97% de éstas, fueron recibidas a través del SIGA y un 3% por el sistema BTS (Bogotá Te Escucha) del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

A continuación, se presenta el total de solicitudes registradas en el segundo semestre de 2022, desagregadas mes a mes:

Tabla 2. Total solicitudes II semestre 2022

TIPO DE TRAMITE	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE		
	SIGA	BTE	TOTAL	SIGA	BTE	TOTAL	SIGA	BTE	TOTAL	SIGA	BTE	TOTAL	SIGA	BTE	TOTAL	SIGA	BTE	TOTAL
Solicitudes y trámites	29.131	319	29.450	29.258	793	30.051	25.465	369	25.834	23.912	235	24.147	33.505	401	33.906	22.366	263	22.629
Requerimientos Legales	1.327	0	1.327	594	0	594	1.076	616	1.692	645	0	645	645	0	645	571	0	571
PQRSDF	44	404	448	4	1.370	1.374	49	32	81	63	463	526	60	496	556	27	283	310
Solicitud de acceso a la información	0	17	17	0	40	40	0	0	0	0	30	30	0	18	18	0	36	36
Trámites* Derecho Petición Interés General	400	0	400	297	0	297	213	0	213	393	0	393	236	0	236	368	0	368
Trámites* Derecho Petición Interés Particular	4.078	0	4.078	4.438	0	4.438	4.274	0	4.274	1.034	0	1.034	4.295	0	4.295	3.262	0	3.262
TOTAL	34.980	740	35.720	34.591	2.203	36.794	31.077	1.017	32.094	26.047	728	26.775	38.741	915	39.656	26.594	582	27.176
PORCENTAJE MENSUAL	97,93%	2,07%		94,01%	5,99%		96,83%	3,17%		97,28%	2,72%		97,69%	2,31%		97,86%	2,14%	

Fuente: Memorando I-2023-30496 de la OSC. https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-informes-mensuales-pqrs

Elaborado por: Equipo Auditor

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Fecha: 28/04/2023

Página: 5 de 31

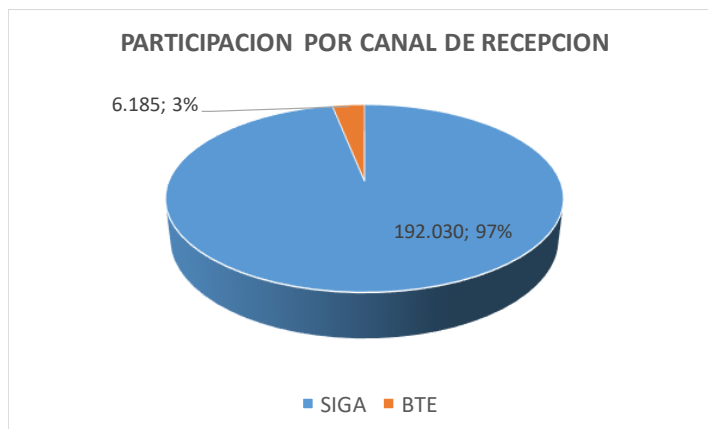
Tabla 3. Consolidado PQRS II semestre 2022
 SIGA - BTE Bogotá Te Escucha

TIPO DE TRAMITE	TOTAL PQRS SEMESTRE II DE 2022		
	SIGA	BTE	TOTAL
Solicitudes y trámites	163.637	2.380	166.017
Requerimientos Legales	4.858	616	5.474
PQRSDF	247	3.048	3.295
Solicitud de acceso a la información	0	141	141
Trámites* Derecho Petición Interés General	1.907	0	1.907
Trámites* Derecho Petición Interés Particular	21.381	0	21.381
TOTAL	192.030	6.185	198.215
PORCENTAJE	97%	3%	100%

Elaborado por: Equipo auditor OCI

Como se observa, se registró un total de 192.030 entre peticiones, solicitudes y trámites a través del SIGA, que correspondió al 97% del total de requerimientos, lo cual indica que es a través de este aplicativo en donde se registra la mayor cantidad de PQRS. Ver el siguiente gráfico.

Gráfica 2. Participación por Canal de recepción de las PQRS.



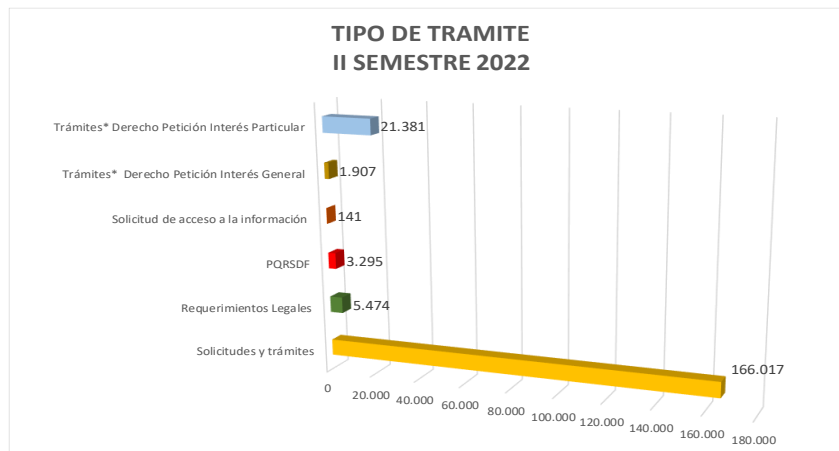
Elaborado por: Equipo Auditor.

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Fecha: 28/04/2023

Página: 6 de 31

Gráfica 3. Desagregado por tipo de solicitud



Elaborado por: Equipo Auditor

1.2. Nivel de Oportunidad II semestre de 2022.

Con relación al nivel de oportunidad, la Oficina de Control Interno revisó los informes del Nivel de Oportunidad del segundo semestre de 2022, publicados en el link de la página web de la entidad (https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/nivel-oportunidad.), con la información discriminada mensualmente para el Nivel Central, Local e Institucional (julio a diciembre año 2022).

Se observó que, para el segundo semestre de 2022, la SED atendió un total de 200.886 de requerimientos, en donde reportan que 181,672 cumplieron términos y 19,214 por fuera de término. Esto permitió alcanzar en promedio un nivel de oportunidad en la atención de PQRS del 88.95% en el Nivel Central y Local y del 94.16% en el Nivel Institucional, para este período evaluado, como se observa en la siguiente tabla:

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Fecha: 28/04/2023

Página: 7 de 31

Tabla 4. Nivel de oportunidad atención de PQRS II semestre-2022

MES	NIVEL CENTRAL Y LOCAL				NIVEL INSTITUCIONAL			
	Informes Nivel de Oportunidad NVC - OSC				Informes Nivel de Oportunidad Nivel INST - OSC			
	Total de requerimientos para dar respuestas en el mes	Total Respuestas dadas fuera de Términos	Total Respuestas oportunas	Nivel de Oportunidad	Total de requerimientos para dar respuestas en el mes	Total Respuestas dadas fuera de Términos	Total Respuestas oportunas	Nivel de Oportunidad
JULIO	21.654	3.371	18.283	84%	8.057	575	7.482	93,00%
AGOSTO	26.421	3.599	22.822	86,38%	10.425	584	9.841	94,40%
SEPTIEMBRE	25.391	3.071	22.320	87,91%	10.136	553	9.583	94,54%
OCTUBRE	20.261	1.731	18.530	91,46%	8.265	332	7.933	95,98%
NOVIEMBRE	20.631	1.904	18.727	90,80%	8.410	420	7.990	95,01%
DICIEMBRE	27.775	2.016	25.759	92,70%	13.460	1.058	12.402	92,10%
TOTAL	142133	15692	126441	88,88%	58753	3522	55231	94,17%
PROMEDIO II SEM 2022 NIVEL CENTRAL Y LOCAL				88,95%	PROMEDIO II SEM 2022 NIVEL INST		94,16%	

Nota: El cálculo del indicador tiene cuenta el total de las peticiones resueltas en los términos de Ley sobre el total de los requerimientos que se debían dar respuesta en el mes de evaluado

Elaborado por: Equipo Auditor

Fuente: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/nivel-oportunidad

Al respecto, la Oficina de Servicio al Ciudadano indicó que ajustó la medición del indicador y ahora tiene en cuenta, el total de las peticiones resueltas en los términos de Ley sobre el total de los requerimientos que se debían dar respuesta en el mes de evaluado.

1.4. Análisis de digitalización de las respuestas dadas a los usuarios.

Con respecto al análisis del proceso de digitalización de respuestas, se solicitó información a la Oficina de Servicio al Ciudadano relacionada con las 5 dependencias que generaron más respuestas a la ciudadanía a través de radicados de salida y se realizó el comparativo con el seguimiento efectuado a la gestión ejecutada durante el segundo semestre de 2022.

Las cifras consolidadas para las 5 dependencias que generaron más radicados de salida, para el segundo semestre de la vigencia 2022, son las siguientes:

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Fecha: 28/04/2023

Página: 8 de 31

Tabla 5. Porcentaje de digitalización 5 primeras dependencias, II semestre 2022

II - SEMESTRE 2022					
AREA	TOTAL RESPUESTAS	RESPUESTA CON DOCUMENTO DIGITALIZADO	NIVEL DE DIGITALIZACION	RESPUESTA SIN DOCUMENTO DIGITALIZADO	PORCENTAJE SIN DIGITALIZAR
Oficina de Servicio Al Ciudadano	42.684	35.558	83,3%	7.126	16,7%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	9.837	7.324	74,5%	2.513	25,5%
Dirección de Bienestar Estudiantil	9.518	9.485	99,7%	33	0,3%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	8.564	8.314	97,1%	250	2,9%
Oficina de Escalafón Docente	6.771	3.794	56,0%	2.977	44,0%
TOTAL PROMEDIO DIGITALIZADO/ SIN DIGITALIZAR	77.374	64.475	83,3%	12.899	16,7%

Elaborado por: Equipo Auditor
Fuente: Memorando OSC I-2023-30496 del 6/03/2023

Frente al nivel de digitalización de las 5 dependencias que generaron el mayor volumen de radicados de salida en el nivel central de la SED, correspondientes a la Oficina de Servicio al Ciudadano, Grupo de Prestaciones Sociales de la Dirección de Talento Humano, Dirección de Bienestar Estudiantil, Oficina de Control Disciplinario de Instrucción y la Oficina de Escalafón Docente, se observó que estas áreas procesaron un total de 77,374 documentos de salida, de los cuales fueron digitalizados 64,475 documentos y obtuvo un nivel de digitalización promedio del 83,33%. El 16,7% de los documentos a pendientes de digitalizar, se concentraron principalmente en la Oficina de Escalafón Docente (44%), Prestaciones Sociales (25,5%) y Oficina de Servicio al Ciudadano (16,7%).

Revisados los resultados del anterior seguimiento semestral, que logró el 77% de digitalizados, se observó que áreas como el Grupo de Prestaciones Sociales y de la Oficina de Escalafón Docente, ambas dependencias de la Dirección de Talento Humano, presentan un volumen de 5.490 documentos sin digitalizar y la Oficina de Servicio al Ciudadano con 7.126 documento sin digitalizar; lo cual refleja que, pese a las actividades desde el Plan Padrino, no se logra evitar que se presente esta situación.

Lo anterior, denota debilidades en el manejo de este aspecto en estas áreas que tienen bajo su responsabilidad el trámite de prestaciones sociales y del Escalafón de Personal Docente de la entidad, lo cual genera un riesgo en la entrega oportuna de respuestas a estos usuarios internos e insatisfacción por parte de los usuarios de estos trámites. Así mismo, pese a las campañas de sensibilización realizadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano, se hace necesario continuar con los seguimientos y fortalecimiento de estrategias de concientización en los funcionarios sobre la cultura de la digitalización de documentos, para mejorar el acceso a estos documentos por parte de usuarios interno y externos.

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Fecha: 28/04/2023

Página: 9 de 31

1.5 Análisis del reporte de documentos vencidos vigencias anteriores

La Oficina de Servicio al Ciudadano efectuó seguimiento a las áreas que presentaron documentos vencidos en el SIGA, a través de la estrategia de acompañamiento del Plan Padrino a las dependencias para la definición de acciones y en procura del cierre definitivo a los documentos que se identificaron en este estado. En el informe del Defensor del Ciudadano del segundo semestre 2022, se informó que se logró un avance en el cierre de radicado vencidos del 91%, de las vigencias 2010 al 2019.

La Oficina de Control Interno como parte del seguimiento PQRS del II semestre 2022, solicitó informe actualizado de las 10 primeras áreas con mayor volumen de reportes de vencidos, que reflejó 1090 documentos vencidos desde 2020 al 2022. Al respecto, para el nivel central con un total de 730 documentos vencidos generados por la Oficina de Personal, Dirección de Talento Humano, Oficina de Control Disciplinario de Instrucción, Grupo de Certificados Laborales y Oficina de Nómina. En el nivel local, por la Dirección Local De Educación Suba con 64 documentos vencidos y en el nivel institucional con 299 documentos vencidos en el Colegio Divino Maestro, Colegio Alfonso López Michelsen y Colegio General Gustavo Rojas Pinilla. Ver tabla siguiente.

Tabla 6. Cantidad de documentos vencidos con corte a 31 de diciembre de 2.022.

DOCUMENTOS VENCIDOS CON CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2022				
DEPENDENCIA	2020	2021	2022	TOTAL
5110 - Oficina De Personal			413	413
6001 - 04 Colegio Divino Maestro (IED)	1	7	140	148
5100 - Dirección De Talento Humano		78	57	135
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	5	55	13	73
5111 - Grupo De Certificados Laborales			67	67
6019 - 02 Colegio Antonio Garcia (IED)	2	26	34	62
2211 - Dirección Local De Educación Suba			61	61
6007 - 01 Colegio Alfonso Lopez Michelsen (IED)			46	46
6008 - 14 Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (IED)			43	43
5130 - Oficina De Nomina			42	42
Total	8	166	916	1.090

Fuente: Memorando Interno OSC I-2023-30496 del 06/03/2023

Es de señalar que pese a realizar actividades de acompañamiento por parte de la OSC (Plan Padrino, remisión de reportes de vencidos o próximos a vencer) para el mejoramiento del proceso de PQRS, para bajar el nivel de documentos vencidos, se observó que para el año 2022 se volvió a incrementar documentos, principalmente en la Oficina de Personal con 413 documentos vencidos, por lo cual es importante fijar acciones para identificar las causas en cada nivel organizacional de la SED y definir ruta de acción.

2. Medición de la Percepción de la Calidad y Satisfacción del Usuario en Canales de Atención en la SED - II SEM 2022

2.1 Percepción de la Calidad de respuestas

La Oficina de Servicio al Ciudadano presentó un informe de evaluación de la calidad de las respuestas emitidas por la SED, del segundo semestre de 2022, en el cual se verificó el cumplimiento de los criterios de calidad establecidos (ver tabla), de acuerdo con lo establecido en la “Guía Metodológica en la Evaluación de la Calidad en las respuestas”.

Para el estudio, la Oficina de Servicio al Ciudadano, seleccionó una muestra de 23.996 comunicaciones emitidas para la evaluación de los criterios de calidad, acordes con lo establecido en la “Guía de evaluación de calidad” y obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 7. Resultados Evaluación Calidad de las respuestas – OSC II SEM 2022

CRITERIO DE CALIDAD		SI CUMPLE	%	NO CUMPLE	%
COHERENCIA	Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.	22.555	94%	1.441	6%
CLARIDAD	Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.	22.534	94%	1.462	6%
CALIDEZ	Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano con la respuesta a su requerimiento.	22.322	93%	1.674	7%
OPORTUNIDAD	Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).	21.594	90%	2.402	10%
MANEJO APLICATIVO	Es el correcto manejo del aplicativo “BTE - SDQS” 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 de los oficios).	22.236	93%	1.760	7%
PROMEDIO		93%		7%	

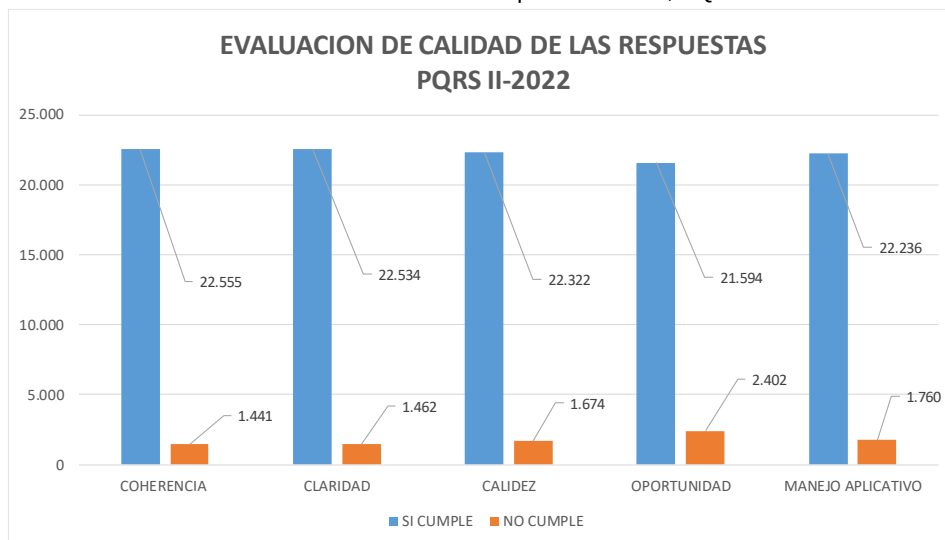
Fuente: Informe del Defensor Ciudadano II semestre 2022. 3.5 Análisis de Calidad y Calidez , Oficina de Servicio al Ciudadano

Elaborado por:Elaborado por: Equipo Auditor

Según el análisis presentado, las respuestas dadas por las dependencias de la entidad, cumplieron en promedio un 93% con los criterios de calidad establecidos en la guía; es decir, frente a coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo de aplicativo.

El criterio de calidad por mejorar corresponde al de oportunidad, que no cumplió en un 10%, relacionado con el cumplimiento de tiempos de respuestas definitivas entregadas al ciudadano, en los sistemas de correspondencia; seguido por un 7% que no cumplen con el criterio de manejo del sistema.

Gráfica 8. Evaluación Calidad de las respuestas OSC, PQRS II Sem. 2022



Elaborado por: Equipo Auditor

2.2 Medición satisfacción del usuario por canal de atención

La Oficina de Servicio al Ciudadano practicó encuesta para la medición de satisfacción de la atención por canal de atención a usuarios, para el segundo semestre de 2022 y es un instrumento definido dentro del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía. Estas mediciones se publican mensualmente en la informe gestión de operaciones, Ruta: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-gestion-operaciones-oficina-servicio-ciudadano-sed

Como resultado, se observó que la encuesta aplicada resalta un logro del 92,57%, en el nivel de satisfacción del canal presencial, que valora variables como la calidad de las instalaciones, actitud de servicio, conocimiento y presentación personal de asesor que suministra la atención al usuario.

El canal telefónico alcanzó un 89,96% reflejado en la experiencia al comunicarse, tiempo de espera y respuestas efectivas a la solicitud. En el canal virtual - chat obtuvo un 61,13% relacionado con tiempos de espera y atención, conocimiento y actitud de servicio del asesor, así como respuestas efectivas. En el último lugar, quedó el correo electrónico en un 58,16%, evaluado en aspectos como tiempos de respuesta de la solicitud, calidad y efectividad de respuestas.

Se logró en el nivel de satisfacción de 75,45%, en promedio para el segundo semestre del 2022, en la percepción de calidad de la atención de solicitudes a través de los diferentes canales. A continuación, los resultados presentados en el semestre:

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Fecha: 28/04/2023

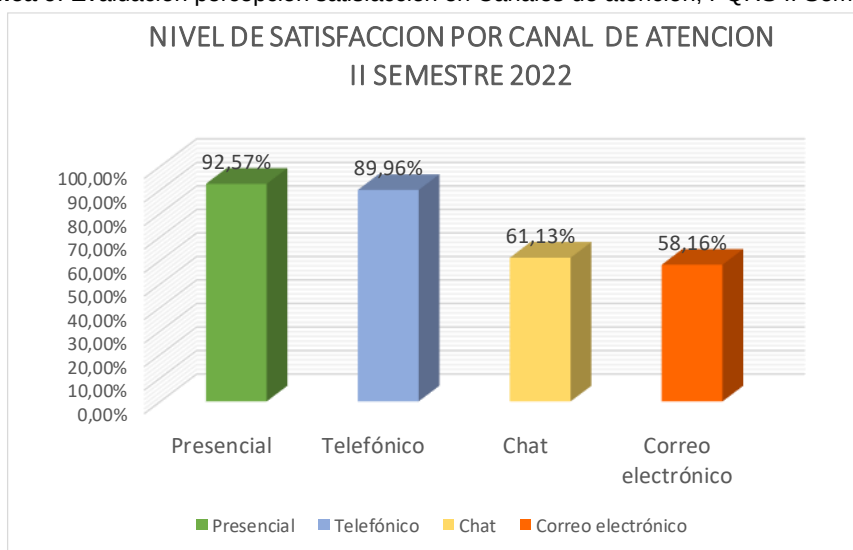
Página: 12 de 31

Tabla 8. Resultados Base Satisfacción en los canales de atención – OSC II SEM 2022

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	PROMEDIO SEMESTRE
Presencial	99,35%	99,68%	96,28%	93,21%	84,20%	82,67%	92,57%
Telefónico	89,15%	91,08%	90,64%	89,24%	89,23%	90,42%	89,96%
Chat	59,93%	59,24%	61,47%	66,75%	47,35%	72,04%	61,13%
Correo electrónico	61,36%	56,76%	63,35%	70,25%	51,71%	45,51%	58,16%
TOTAL							75,45%

Fuente: Informe de operaciones Diciembre de 2022. Oficina de Servicio al Ciudadano

Gráfica 9. Evaluación percepción satisfacción en Canales de atención, PQRS II Sem. 2022



2.3 Revisión de la Oficina de Control Interno a criterios de calidad PQRS II semestre 2022

Como parte del seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, para el período evaluado, se tomó una muestra de las PQRD que no cumplieron los criterios de calidad definidos, con el fin de establecer cuáles son los aspectos que inciden en su no cumplimiento.

Con la información de la base consolidada del SIGA y Bogotá Te Escucha, remitida por la OSC mediante memorando OSC I-2023-30496 del 06/03/2023, se seleccionó del total PQRS recibidas (195.854), aplicando un nivel de confianza del 90%, y con un margen de error del 10%, se estableció una muestra de 69 PQRS para valorar, de lo cual se obtuvo el siguiente resultado presentado en la tabla:

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Fecha: 28/04/2023

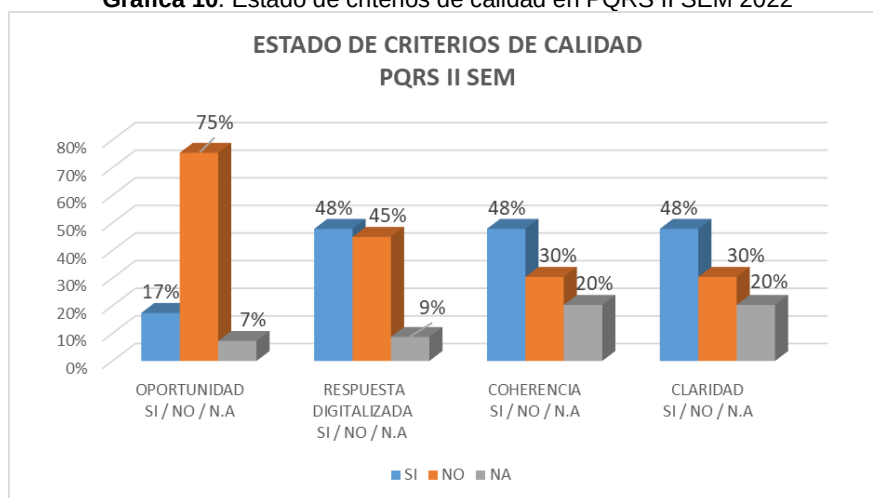
Página: 13 de 31

Tabla 9. Revisión OCI cumplimiento de criterios de calidad

REVISION CUMPLIMIENTO CRITERIOS DE CALIDAD PQRS II SEM				
SI / NO / N.A	OPORTUNIDAD	RESPUESTA DIGITALIZADA	COHERENCIA	CLARIDAD
SI	12	33	33	33
%SI	17%	48%	48%	48%
NO	52	31	21	21
% NO	75%	45%	30%	30%
NA	5	6	14	14
% NA	7%	9%	20%	20%

Fuente: Memorando OSC I-2023-30496 del 06/03/2023

Gráfica 10. Estado de criterios de calidad en PQRS II SEM 2022



Elaboración: Equipo Auditor

De acuerdo con el resultado, sobre los aspectos que mayor inciden en el cumplimiento de criterios de calidad, se observó que en un 75% no se cumple con los tiempos de respuesta oportuna, en un 44% los documentos no se encuentran digitalizados en los sistemas de correspondencia, y solo en un 30 % cuenta con coherencia y claridad de la respuesta emitida; es decir, que se continúa presentando debilidades en el cumplimiento de los diferentes criterios de calidad para la atención de respuestas por parte de la SED.

Otro aspecto analizado, fue el tiempo promedio excedido en respuesta que sobrepasan los tiempos normativos, según tipo de trámite y analizado sobre aquellas PQRS que no cumplieron con el nivel de oportunidad. Ver siguiente cuadro:

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Fecha: 28/04/2023

Página: 14 de 31

Tabla 10. Revisión OCI - tiempos de respuesta en PQRS II SEM 2022

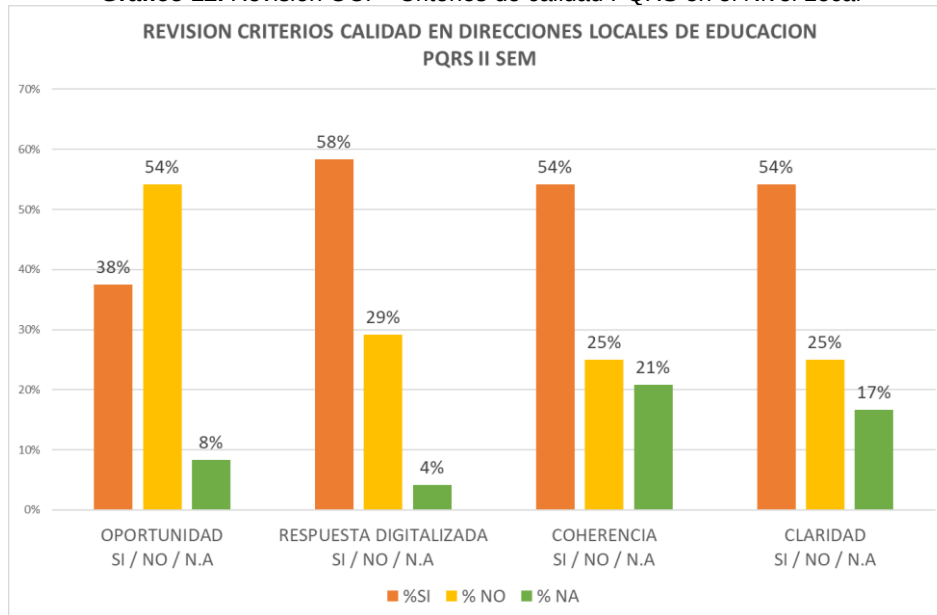
TIEMPO EXCEDIDO EN RESPUESTAS PQRS II SEM 2022			
TRÁMITE	CANTIDAD PQRS MUESTRA	% TOTAL PQRS	DIAS PROMEDIO RESPUESTA
02 - PRIORITARIO (3 DÍAS)	2	3%	7
15 - TUTELAS (5 DIAS)	2	3%	17
01 - GENERAL (15 DÍAS)	37	57%	23,67567568
OTROS - (15 DIAS)			
03 - CONSTANCIAS Y/O CERTIFICADOS DE ESTUDIANTES ACTIVOS (15 DIAS)	20	31%	25,85
03 - REPORTE DE ACCIDENTE DE TRABAJO DOCENTES (15 DÍAS)			
03 - FACTOR SALARIAL (15 Días)			
07 - SUBSIDIO DE TRANSPORTE CONDICIONADO A LA ASISTENCIA ESCOLAR (15 DÍAS)			
33 - RENUNCIAS PARCIALES O TOTALES A LICENCIAS NO REMUNERADAS			
43 - REFORMA ESTATUTARIA			
75 - LICENCIA NO REMUNERADA A DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES			
11 - INSCRIPCIÓN PRIVADO DECRETO 2277 (20 DÍAS)	1	2%	23
14 - ASCENSO PRIVADO DECRETO 2277 (20 DÍAS)	2	3%	23
12 - AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS (30 DÍAS)	1	2%	54

Elaboración: Equipo Auditor

Es de observar, que para aquellas peticiones generales o que correspondieron a trámites ante la SED establecidas para dar respuesta dentro de 15 días, se evidenció que en el 88% del total de PQRS, el tiempo promedio de respuesta fue entre 23 a 25 días. Lo anterior, permite inferir que estas áreas, podrían estar manejando altos volúmenes de trámites que dificultan brindar respuesta oportuna dentro de términos, razón por la cual es importante establecer causas, para establecer acciones de mejora por parte de los responsables de las áreas.

Adicional a lo anterior, en visita realizada a las Direcciones locales de Ciudad Bolívar, Kennedy, Suba y Engativá mediante revisión in situ de los criterios de calidad de las PQRS seleccionadas, según verificación de los soportes registrados en el SIGA y BTE, se evidenció que el 54% de las respuestas no se cumple con el tiempo establecido para dar respuesta oportuna. Además, solo el 58% de los documentos soportes se encuentran digitalizados en los sistemas de correspondencia, y en un 54% las respuestas analizadas cuentan con coherencia y claridad de la respuesta emitida. Es decir, que se continúa presentando debilidades para el cumplimiento de los diferentes criterios de calidad para la atención de respuestas por parte de la SED, en este nivel de la entidad. Ver gráfico.

Gráfico 12. Revisión OCI – Criterios de calidad PQRS en el Nivel Local



Elaborado por: Equipo Auditor

Lo anterior, permite concluir que en las direcciones locales de educación Ciudad Bolívar, Kennedy, Suba y Engativá, visitadas para el presente seguimiento, se evidenció que el cumplimiento del criterio de oportunidad solo se logró en un 38% del total de PQRS analizadas, por cuanto no se tiene presente los tiempos de respuesta de atención de los diferentes requerimientos en cumplimiento de la normatividad. Los otros criterios analizados como coherencia, claridad y digitalización lograron un 56% de cumplimiento.

Es decir, que se requiere que en este nivel local se fortalezcan las acciones encaminadas a mejorar los tiempos de respuesta en las respuestas de entrega, que garanticen el cumplimiento de respuestas oportunas a los usuarios de la SED tanto internos como externos.

3. Presentación de informes Decreto 371 de 2010 y Ley 1712 de 2014

3.1 Informes a Secretaría General de la Alcaldía Mayor – Veeduría Distrital

En cumplimiento del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá “*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*” y la Circular Conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital, que solicitaron el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también, la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, la Oficina de Control Interno verificó para el segundo semestre de 2022, el registro de esta información por parte de la OSC, en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital (<http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/#>), en donde se logró observar el registro estadístico de la información de las PQRS.

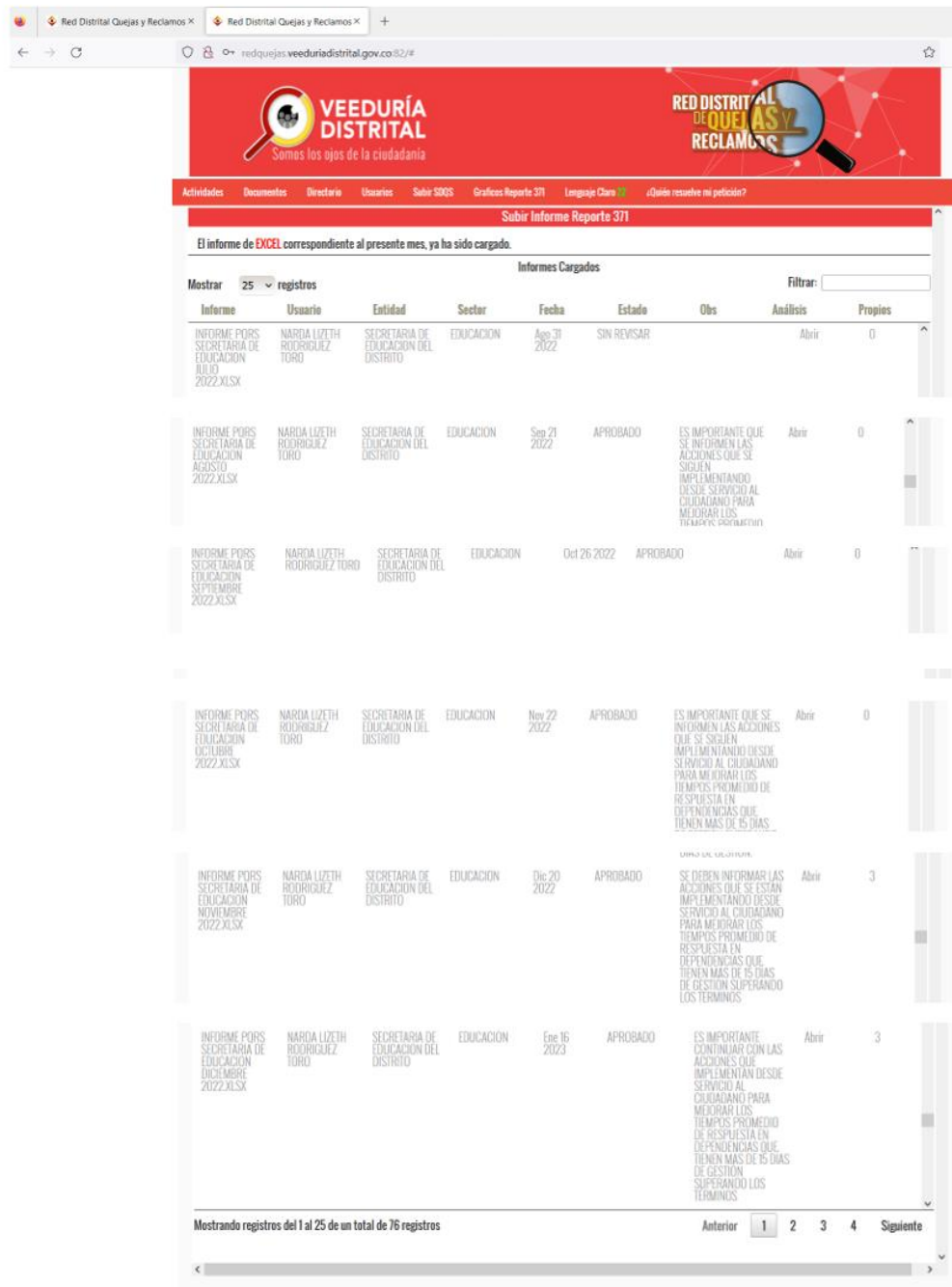
INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Fecha: 28/04/2023

Página: 16 de 31

A continuación, los siguientes gráficos de la consulta efectuada para los meses de julio a diciembre de 2022:

Imagen 1. Publicación de Informes en Red Distrital de Quejas II 2022.



The screenshot shows the 'Red Distrital de Quejas y Reclamos' web application. The header includes the 'VEEDURÍA DISTRITAL' logo and navigation links. A message states: 'El informe de EXCEL correspondiente al presente mes, ya ha sido cargado.' Below this is a table of reports.

Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PORS SECRETARIA DE EDUCACION JULIO 2022.XLSX	NARDA LUZETH RODRIGUEZ TORO	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	EDUCACION	Ago 31 2022	SIN REVISAR		Abir	0
INFORME PORS SECRETARIA DE EDUCACION AGOSTO 2022.XLSX	NARDA LUZETH RODRIGUEZ TORO	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	EDUCACION	Sep 21 2022	APROBADO	ES IMPORTANTE QUE SE INFORMEN LAS ACCIONES QUE SE SIGUEN IMPLEMENTANDO DESDE SERVICIO AL CIUDADANO PARA MEJORAR LOS TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA EN DEPENDENCIAS QUE TIENEN MAS DE 15 DIAS	Abir	0
INFORME PORS SECRETARIA DE EDUCACION SEPTIEMBRE 2022.XLSX	NARDA LUZETH RODRIGUEZ TORO	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	EDUCACION	Oct 26 2022	APROBADO		Abir	0
INFORME PORS SECRETARIA DE EDUCACION OCTUBRE 2022.XLSX	NARDA LUZETH RODRIGUEZ TORO	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	EDUCACION	Nov 22 2022	APROBADO	ES IMPORTANTE QUE SE INFORMEN LAS ACCIONES QUE SE SIGUEN IMPLEMENTANDO DESDE SERVICIO AL CIUDADANO PARA MEJORAR LOS TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA EN DEPENDENCIAS QUE TIENEN MAS DE 15 DIAS	Abir	0
INFORME PORS SECRETARIA DE EDUCACION NOVIEMBRE 2022.XLSX	NARDA LUZETH RODRIGUEZ TORO	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	EDUCACION	Dic 20 2022	APROBADO	SE DEBEN INFORMAR LAS ACCIONES QUE SE ESTAN IMPLEMENTANDO DESDE SERVICIO AL CIUDADANO PARA MEJORAR LOS TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA EN DEPENDENCIAS QUE TIENEN MAS DE 15 DIAS DE GESTION SUPERANDO LOS TERMINOS	Abir	3
INFORME PORS SECRETARIA DE EDUCACION DICIEMBRE 2022.XLSX	NARDA LUZETH RODRIGUEZ TORO	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	EDUCACION	Ene 16 2023	APROBADO	ES IMPORTANTE CONTINUAR CON LAS ACCIONES QUE IMPLEMENTAN DESDE SERVICIO AL CIUDADANO PARA MEJORAR LOS TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA EN DEPENDENCIAS QUE TIENEN MAS DE 15 DIAS DE GESTION SUPERANDO LOS TERMINOS	Abir	3

Mostrando registros del 1 al 25 de un total de 76 registros

Anterior 1 2 3 4 Sigiente

Fuente: <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/#>

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

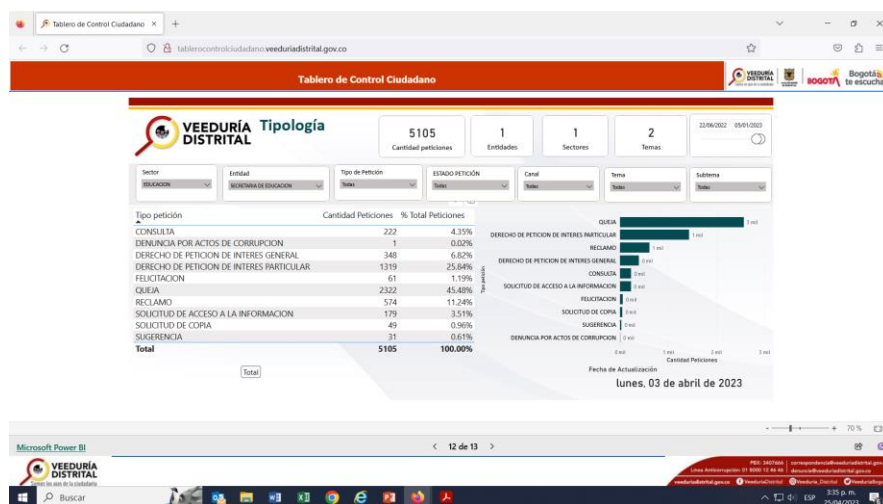
Fecha: 28/04/2023

Página: 17 de 31

Es de agregar, que la Veeduría Distrital de acuerdo con la información suministrada, dejó observaciones de continuar con acciones para mejorar los tiempos de respuestas de las áreas que superan el promedio de los 15 días de respuesta.

Por otra parte, se realizó la consulta en el tablero de control del registro de la información estadística mensual realizada por la SED correspondiente del segundo semestre de 2022. Para la consulta se filtró por tipología de las peticiones para el período entre el 22/06/2022 y el 05/01/2023, de lo cual se logró visualizar los resultados por tipo de petición: consultas, denuncia por actos de corrupción, derechos de petición de interés general y/o particular, queja, reclamo, solicitud de acceso a la información, sugerencias, entre otras, como se observa a continuación:

Imagen 2. Consulta Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital.



Fuente: <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co/> consultada al 25/04/2023

3.2 Publicación de información en el Link de Transparencia y Acceso a la información

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014 “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”, la Oficina de Control Interno verificó, que la Oficina de Servicio al Ciudadano publicó los diferentes informes del segundo semestre de 2022, en el sitio <https://www.educacionbogota.edu.co/transparencia/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos>, en donde ponen a disposición de la ciudadanía los informes sobre el Solicitud de Acceso a la Información, Nivel de Oportunidad, Informe PQRS de la SED, Informe de calidad en la respuesta y satisfacción del usuario e Informe de Gestión de Operaciones de la OSC.

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Fecha: 28/04/2023

Página: 18 de 31

Imagen 3. Publicación informe de PQRS.



Fuente: <https://www.educacionbogota.edu.co/transparencia/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos>

Así mismo, se observó que realizó la publicación de los informes de nivel de oportunidad mensual e informes de medición de satisfacción de usuarios y los informes de gestión de operaciones Oficina de Servicio al Ciudadano, del período evaluado.

Imagen 4. Publicación de informes de Nivel de Oportunidad en las respuestas.



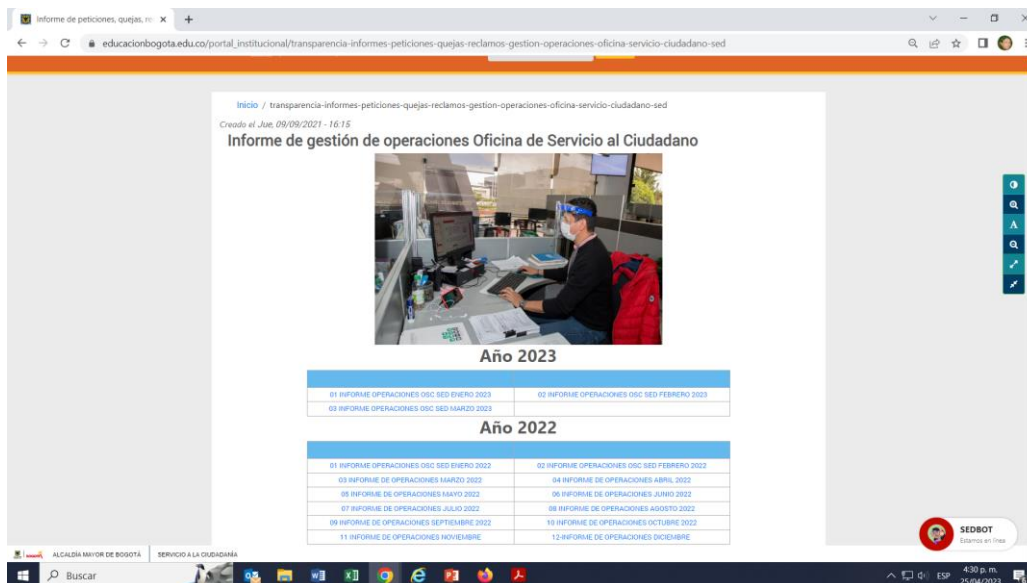
Fuente: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/nivel-oportunidad

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Fecha: 28/04/2023

Página: 19 de 31

Imagen 5. Publicación de informes de Gestión de Operaciones.



Fuente: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-gestion-operaciones-oficina-servicio-ciudadano-sed

6. Informes de solicitudes de acceso a la información.

La Oficina de Servicio al Ciudadano publicó los informes de Solicitudes de acceso a la información, en atención a la norma. De acuerdo con la información mensual publicada en el link de transparencia, durante el segundo semestre de 2.022, se registraron 217 solicitudes de acceso a la información, con un tiempo de respuesta promedio para estas solicitudes de 4,69 días. Ver el siguiente cuadro:

Tabla 11. Resultados Informes de acceso a información segundo semestre 2.022.

SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACION II SEMESTRE 2.022							
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Número de solicitudes recibidas	22	44	32	30	21	36	185
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	11	4	2	6	1	8	32
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0	0	0	0	0	0	0
Lengua de Respuesta diferente al español	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	33	48	34	36	22	44	217
Tiempo promedio de respuesta (días)	0	4,9	5,28	7	6,76	4,19	4,69

Fuente: Informes de solicitudes de acceso a la información Junio a Diciembre de 2022
https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-acceso-informacion-publica-sed

Elaborado por: Equipo Auditor.

3.3. Informe del Defensor del Ciudadano del Segundo Semestre de 2022.

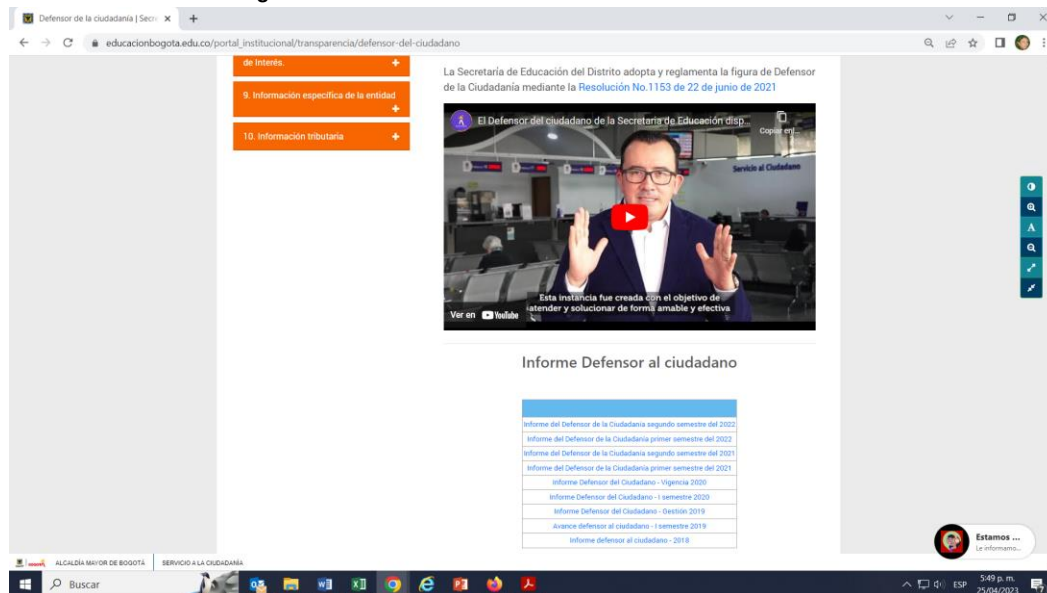
El Defensor del Ciudadano de la SED tiene como propósito el defender los derechos de ciudadanas y ciudadanos ante el establecimiento público, velando por la prestación de un servicio de calidad a través de nuestros canales de atención presenciales y no presenciales. Este rol está delegado en el Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano, mediante Resolución 1153 del 22 de junio de 2021, de lo cual presenta un informe en cumplimiento de las funciones asignadas, principalmente encaminadas a garantizar la atención y solución a las solicitudes presentadas por la ciudadanía, de forma amable y efectiva.

El equipo auditor de la Oficina de Control Interno, verificó la publicación de dicho informe y pudo constatar que este fue remitido a la Veeduría Distrital mediante S-2023-29678 del 31 de enero de 2023, informe que se encuentra publicado en la página web de la SED y presenta los resultados de la gestión realizada por el Defensor del Ciudadano durante el segundo semestre de la vigencia 2022.

De igual forma, se informó que la gestión del Defensor del Ciudadano fue socializada ante la alta dirección en la reunión de equipos técnicos de Servicio al Ciudadano y de Racionalización de trámites de la SED, que se llevó a cabo el 15 de febrero de 2023.

La Oficina de Servicio al Ciudadano publicó el informe semestral del Defensor del Ciudadano para el segundo período del año 2022, en el espacio establecido dentro del link de transparencia de la página Web de la SED.

Imagen 6. Publicación de informe de Defensor del Ciudadano.



Fuente: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/defensor-del-ciudadano

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Fecha: 28/04/2023

Página: 21 de 31

Frente a la ejecución de su rol y de acuerdo con las funciones asignadas en el artículo 3° de la Resolución 1153 del 22 de junio de 2021, la Oficina de Control Interno evaluó el desarrollo de actividades presentadas en el informe del Defensor del Ciudadano para el segundo semestre de 2022, y se evidencia los avances en la ejecución de su rol, destacando las siguientes observaciones dentro de la gestión liderada por el Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano :

Verificación Artículo 3° Resolución 1153 de 22/06/2023, sobre cumplimiento de funciones	OSERVACIONES OCI
1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.	Se detallan las acciones que se adelantaron para dar el cumplimiento de los compromisos metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio. Igualmente, se la asignaron recursos a través del Proyecto 7818 "Fortalecimiento Institucional para la Gestión Educativa en Bogotá DC", en el marco del Plan de Acción y Plan de Gobierno 2020 ejecutados, en el mejoramiento de los canales de atención, fortalecer la gestión institucional, a través de soporte administrativo, logístico, la implementación y cualificación de los procesos de gestión documental y de atención a la ciudadanía con criterios de oportunidad y calidad. En Relación a las 15 acciones planteadas en el POA, en el informe se evidencian los logros alcanzados en cada una de estas. asimismo, se actualizaron normas y procedimientos, el normograma se encuentra actualizado en la Resolución 2876 del 13 de septiembre del 2022. En el seguimiento se evidencian los seguimientos efectuados a las no conformidades de la auditoria de calidad ISO 9001-2015. Igualmente se describió el avance de las acciones realizadas en la estrategia de racionalización de trámites.
2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.	Se describen las actividades realizadas por la OSC, en el proceso para la certificación de Calidad de la ISO 9001-2015, en la cual se identificaron riesgos relacionados con la radicación fraudulenta de cesantías. La OSC a través del equipo de Plan Padrino formuló recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas, programando y desarrollando actividades de capacitación, socialización y sensibilización dirigidas al personal administrativo de los tres niveles. Igualmente, formuló recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía y la lucha contra la corrupción, que son pilares esenciales en la gestión diaria de la SED y recomendó estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad
3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.	En el informe describió la dinámica en la recepción de PQRS, en el nivel central e institucional, el tipo de solicitudes y el porcentaje por cada uno de los temas. Realizó análisis minucioso de la gestión de peticiones, y los canales dispuestos para su recepción. Además, la OSC junto con su grupo Plan Padrino ha generado sinergias en todos los niveles de la SED, para interiorizar una cultura de servicio que fortalezca el proceso de atención de PQRSDF a la ciudadanía, en cuanto a eficiencia, calidad, oportunidad y confianza en las dependencias. En el análisis de calidad y calidez, la OSC implementó la "Guía Metodológica en la Evaluación de la calidad en las respuestas" 05-MG-001, como estrategia de mejora continua, esta evaluación de calidad a las respuestas ciudadanas dadas a través de los Sistemas de gestión de correspondencia, ha permitido evidenciar las fortalezas y debilidades de las áreas en la atención de los requerimientos (niveles de oportunidad), a fin de contribuir con el mejoramiento del desempeño institucional y mejorar la percepción y satisfacción por parte de la ciudadanía.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES Fecha: 28/04/2023 Página: 22 de 31	
4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.	En el segundo semestre de 2022, la OSC junto con la colaboración de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa - OACP divulgó varios temas como la información relacionada con el Código de Integridad, orientaciones para radicar a través de los canales de Servicio a la ciudadanía, orientaciones para notificar a través de la OSC, criterios de calidad en las respuestas a peticiones ciudadanas e invitación a participar en sensibilización gestión de peticiones ciudadanas, programó y desarrolló 64 actividades de sensibilización con 1114 asistentes, enmarcadas en los temas de socialización de la política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Así mismo, informó que todos los trámites de la SED aprobados se encuentran publicados y actualizados en la Guía de Trámites y Servicios y en la Página del SUIT.	
5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.	Se describe que, frente a la gestión de trámites, OPAS (otros procedimientos administrativos y servicios), el cambio en el Formulario Único de Trámites - FUT permitió a la SED el fortalecimiento del canal virtual, medio por el cual la ciudadanía realiza solicitudes y trámites, acorde al público objetivo al que pertenece. Igualmente, se adelantaron mesas de trabajo de Interoperabilidad con: El Ministerio de Relaciones Exteriores - Cancillería, Superintendencia de Notariado y Registro y Secretaría General de la Alcaldía Mayor, Secretaría de Salud y Secretaría General de la Alcaldía Mayor con el fin de agilizar trámites de la ciudadanía de algunas dependencias.	
6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.	En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elaboró y presentó informes como resumen de la gestión realizada al interior de la SED.	
4. Seguimiento al Resultado del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía IDSC 2022 – Secretaría de Educación del Distrito. De acuerdo con el informe del resultado del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía IDSC 2022, de diciembre de 2022, de la Veeduría Distrital a partir de la Metodología Aplicación del Índice de Servicio a la Ciudadanía, presentó resultados de la valoración efectuada al punto de atención del Nivel Central de la SED. Ver siguiente tabla.		

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Fecha: 28/04/2023

Página: 23 de 31

Tabla 12 Resultado IDSC 2022 en la SED

COMPONENTE	RESULTADOS INFORME DEL ÍNDICE DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA IDSC 2022	CALIFICACIÓN OBTENIDA NIVEL CENTRAL SED
Línea 1. Fortalecimiento de la Capacidad Ciudadana	Ninguna entidad evaluada logró alcanzar el 100%. Esto obedece principalmente a que en las entidades existen falencias de cara a la ciudadanía, ya que las personas no conocen o no hacen uso de la página web para realizar consultas sobre los trámites y servicios.	93%
Línea 2. Infraestructura para la prestación del Servicio	Las entidades que tuvieron los porcentajes más altos cumplen con lo establecido en la Norma Técnica de Calidad NTC 6047 de 2013 y/o realizaron ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos. Algunos ajustes que se destacan en la presente vigencia son los relacionados con la señalización, ya que se dispuso de braille, apoyos iconográficos, entre otros. Así mismo, se realizaron ajustes al mobiliario en algunas entidades, haciéndolo accesible a personas de talla baja. Además, cuentan con formatos de fácil lectura y comprensión que permiten interponer requerimientos y acercar la administración con la ciudadanía.	94%
Línea 3. Cualificación del Talento Humano	Las entidades que tuvieron un nivel de cumplimiento alto evidencian la apropiación de protocolos de atención por parte de sus servidores en los diferentes canales. Adicionalmente, implementan mecanismos de evaluación periódica del desempeño y realizan monitoreo al comportamiento y actitud de los servidores que se encuentran en atención a la ciudadanía.	94%
Línea 4. Articulación Institucional e Interinstitucional	Las Secretarías de entidades cabeza de sector cuentan con una dependencia o área de servicio a la ciudadanía formalmente constituida, guiando a las demás entidades del Distrito Capital. También, cuentan con procesos o procedimientos documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios).	89%
Mejoramiento Continuo	El presente diagnóstico se evaluó únicamente la línea transversal "mejoramiento continuo" por corresponder a una acción cuya implementación se encuentra bajo la responsabilidad de todas las entidades de la administración Pública.	100%
COMPONENTES DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Esta información mínima debe estar disponible en el sitio web de la entidad en la sección "Transparencia y acceso a la información pública"	100%
1. Transparencia Activa		
2. Transparencia Pasiva	Las entidades tuvieron un nivel de cumplimiento alto, lo que evidencia que facilitan el acceso para que la ciudadanía pueda radicar PQRS por el canal virtual (por medio del Sistema "Bogotá te Escucha" o un sistema propio de radicación. Las entidades utilizan SUIT - Sistema Único de Información de Trámites y Servicios, Guía de Trámites y Servicios, SECOP, link "Bogotá Te Escucha", procedimiento para el trámite de PQRS y para la atención de denuncias de hechos de corrupción.	100%
TOTAL	PROMEDIO	97.71%

Como parte del seguimiento, el equipo auditor de la Oficina de Control Interno evaluó aspectos establecidos en la guía definida por la Veeduría Distrital y aplicable a otros puntos de atención del nivel local, en especial el relacionado con Línea 2. Infraestructura para la prestación del Servicio, basado en el cumplimiento de criterios de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, según Lineamiento arquitectónico y de accesibilidad al medio físico de puntos de servicio al ciudadano de la Veeduría Distrital, obteniendo los resultados que se detallan a continuación:

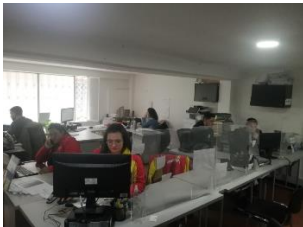
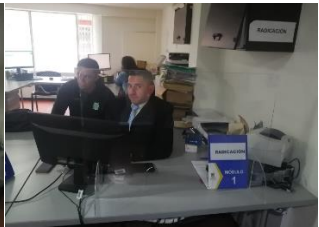
INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Fecha: 28/04/2023

Página: 24 de 31

Con relación a este aspecto, se efectuó visita a las Direcciones Locales de Educación de Ciudad Bolívar, Kennedy, Engativá y Suba, para revisar criterios de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, en los puntos de atención al ciudadano, aspectos evaluados por la Veeduría Distrital en el nivel central de la SED.

A continuación, las observaciones que requieren ser tenidas presentes para mejorar los aspectos de la norma evaluada a través del lineamiento antes señalado:

DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN	REGISTRO FOTOGRÁFICO
1. DILE Ciudad Bolívar - Al ingreso de la DILE Ciudad Bolívar, esta no cuenta con aviso de identificación para su acceso. - Se observó que no cuenta con rampa de acceso para personas en condición de discapacidad. - No cuenta con un aviso que indique en donde es el punto de información para orientar a los usuarios y no hay señalización para los módulos de atención. - Para el ingreso a los módulos de atención, se requiere bajar o subir escaleras, lo cual dificulta el acceso a personas en condición de discapacidad y esto incide en la atención brindada, que debe dársele al ciudadano en el acceso externo a la edificación.	   
2. DILE de Kennedy - El acceso peatonal para el ingreso a la DILE no tiene señalización para identificar el ingreso al punto de atención. - Los módulos de atención no tienen señalización para identificar que tema o trámite se adelanta en cada uno de ellos. - No cuentan con una cartelera adecuada para la publicación de información para la ciudadanía, y deben utilizar ventanas y paredes de la DILE.	 

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

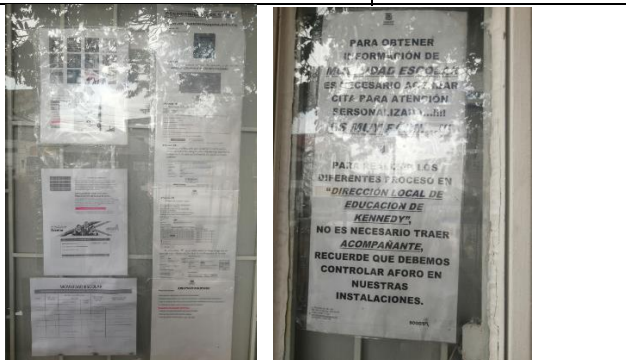
Fecha: 28/04/2023

Página: 25 de 31

3. DILE de Engativá

La DILE Engativá cuenta con un nuevo espacio de atención al ciudadano con espacios más amplios y accesibles para la comunidad. No obstante, lo anterior, se observaron algunos aspectos a mejorarse:

- El acceso no cuenta con un aviso de identificación de la DILE.
- El punto de información no tiene identificación para el usuario y no cuentan con persianas en las ventanas para evitar que la luz de las ventanas se refleje en los computadores de los funcionarios.
- La señalización tiene terminaciones en punta que podrían ser lacerantes.
- Falta señalización para las diferentes secciones (Matrículas, Inspección y Vigilancia, etc.)



4. DILE de Suba

Se informó al equipo auditor que la DILE Suba está programada para realizar algunas y/o adecuaciones en la planta física para ser reconstruida, razón por la cual, los espacios no han sido adecuados a los criterios de accesibilidad establecidos en la norma técnica Colombiana NTC 6047. Al respecto se observó:

- Al ingreso no tiene aviso de identificación para el acceso a la DILE.
- Se observó que no cuenta con rampa de acceso para personas en condición de



INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Fecha: 28/04/2023

Página: 26 de 31

discapacidad, no aviso que identifique el punto de información.

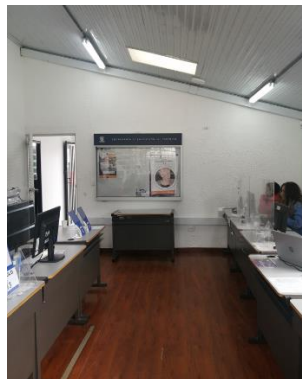
- En cuanto al piso de acceso a la DILE, se evidenció que, no tiene adecuación del mismo para las necesidades de los usuarios (pisos podotáctiles)

- No cuenta con punto de atención ni posee condiciones de accesibilidad para atención prioritaria de personas en condición de discapacidad.

- La sala de espera para los usuarios en una carpa al aire libre.

- Falta mayor señalización y funcionamiento del digiturno. La pantalla del televisor no contaba con volumen para el llamado a turnos.

- No cuenta con baño accesible para brindar este servicio a los ciudadanos que atienden a esta DILE.



De manera general para todas las DILES, se presentan temas similares como:

- Los usuarios requieren de agendamiento previo para acceder a los trámites solicitados ante la DILES, y si en caso, de agendamiento previo.
- Los avisos de señalización no tienen los bordes redondeados.
- No cuenta se cuenta con personal capacitado en LSC (lengua de señas colombiana), solo salvo aquel funcionario que, por interés personal, se haya capacitado en este tema.
- Las rutas de evacuación y mapas de ubicación no cumplan con todos los requerimientos de accesibilidad que garantice la usabilidad de toda la población.
- No todas las sillas cuentan con espaldar y apoya brazo.
- No se cuenta con un sistema de aumento de audición para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas

11. Seguimiento a acciones de mejora en aplicativo Isolución

Con el objeto de subsanar deficiencias detectadas con el nivel de oportunidad de respuestas de PQRS, la Oficina de Servicio al Ciudadano formuló en el segundo semestre de 2022, un plan de mejoramiento con la Oficina de Personal, Grupo de Certificaciones, la Dirección Local de Educación de Kennedy y con las Direcciones Locales de Suba y Kennedy, el cual se encuentra registrado para su seguimiento en el aplicativo Isolución.

Sobre el estado de las acciones de mejora registradas según lo concertado para el mejoramiento del manejo de PQRS que presentaron bajo nivel de oportunidad en las respuestas a

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Fecha: 28/04/2023

Página: 27 de 31

requerimientos por fuera de términos de Ley, la Oficina de Control Interno solicitó a la OSC informar avances y soportes del seguimiento efectuado por la OSC a las áreas, para evidenciar la efectividad de las actividades, con corte de seguimiento al 31 de diciembre del año 2022.

A continuación, como resultado del seguimiento OCI, se presentan las observaciones al estado de las actividades concertadas para el mejoramiento del Nivel de Oportunidad, con su respectivo avance. Ver Anexo N°1. Estado de acciones

- La DLE Kennedy (observación #1299) no presentó avance de acciones en el aplicativo. La acción sigue en estado abierto y tiene como fecha de cierre al 24/06/2023. No obstante, lo anterior, la OCI solicitó a la OSC informar sobre el seguimiento ejecutado, e informó que la DLE Kennedy dio respuesta mediante I-2023-7571 del 19/01/2023, quienes explican que el nivel de oportunidad se vio afectado por falta de personal y que está a la espera de la contratación del personal que apoya este proceso. Es de agregar, que no se observó el registro de este seguimiento en Isolución por parte de la OSC.

- La DLE Suba (observación #1300) no presentó avance de acciones para el año 2022, y no se observa seguimiento del cumplimiento de acciones en el aplicativo Isolución, por parte de la OSC con el corte de revisión.

- La Oficina de Personal (observación #1301) presentó avances de las acciones en Isolución (seguimiento en marzo y abril de 2023) con el cierre del 70% de documentos vencidos en el SIGA y BTS y señaló que la situación raíz es el aumento de trámites por picos del proceso en la solicitud de vacaciones de docentes y señalaron que enviaron reportes de seguimiento a los funcionarios de requerimiento vencidos. La acción está proyectada para cierre hasta el 30/06/2023

- El grupo de Certificaciones Laborales (observación #1302) reportó el cumplimiento de las acciones en un 100% relacionadas con el ingreso de personal nuevo al equipo, implementación aplicativo para FOMAG y renovación de equipos de cómputo.

Contrastado este avance con el resultado del indicador del Nivel de Oportunidad de esta área, se logró evidenciar, que las acciones han sido efectivas y viene teniendo un impacto positivo, dado que en el semestre anterior año 2022, el Grupo de Certificaciones tuvo un promedio del Nivel de Oportunidad en el 51% y en lo corrido del 2023 está en el 87%, que es superior al obtenido en el primer semestre de 2022 que alcanzó el 80%.

Tabla 13: Análisis del Nivel de Oportunidad del Grupo de Certificados Laborales

GRUPO CERTIFICADO LABORALES	2022												2023		
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
Nivel de oportunidad	67%	86%	95,50%	96,8%	83%	50%	20%	29%	58%	65%	57%	74%	86%	85%	90%
PROMEDIO NIVEL OPORTUNIDAD	80%						51%						87%		

Fuente: Informes Nivel de Oportunidad 2022- 2023.

https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/nivel-oportunidad

Elaborado por: Equipo Auditor

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Fecha: 28/04/2023

Página: 28 de 31

Lo anterior indica, que del total de cuatro (4) observaciones que generaron acciones de mejora para el Nivel de Oportunidad, solo el Grupo de Certificaciones reportó al 100% la ejecución de las actividades definidas en el plan de mejoramiento antes del vencimiento del cierre proyectado y se evidenció la efectividad de las actividades desarrolladas. Es decir, se requiere mayor apropiación por parte de las áreas para el cumplimiento de acciones previstas para mejorar el nivel de oportunidad de respuestas en PQRS.

IV. CONCLUSIONES

1. Durante el segundo semestre de 2.022, la Secretaría de Educación del Distrito recibió un total de 195.854 peticiones, quejas, solicitudes y trámites de usuarios internos y externos, en los tres niveles de la SED, distribuidas en un 62.1% para el Nivel central, 28.3% en el Nivel Institucional, y del 9.6% para el Nivel Local; registradas a través del SIGA y Bogotá Te Escucha, en donde, el 97% del total de requerimientos se registró principalmente en el SIGA.
2. El Nivel de Oportunidad, indicador que refleja la oportunidad en los tiempos de respuesta en la atención de PQRS, logró un promedio del 88.95% en el Nivel Central y del 94.16% en el Nivel Local e Institucional, para este período evaluado. Sin embargo, de acuerdo con los análisis estadísticos de PQRS efectuado, un aspecto a mejorar es el cumplimiento de los tiempos de respuesta, dado que se observó que las respuestas de PQRS superan los términos de Ley.
3. El promedio de digitalización de documentos alcanzó el 83.3%, para las 5 dependencias que generaron más radicados de salida, durante el segundo semestre de 2022, frente al 77% del semestre anterior. Aunque refleja que las estrategias como Plan Padrino, han incidido en la mejora del proceso, se continúa presentando un total de 5.490 documentos sin digitalizar en la Oficina de Escalafón y Grupo de Prestaciones Sociales, que genera un riesgo en la entrega oportuna de respuestas e insatisfacción en la atención de trámites para estos usuarios internos.
4. La Oficina de Servicio al Ciudadano aplica mecanismos de control y evaluación mediante encuestas para la medición de la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en los canales de atención dispuestos por la SED. Para el segundo semestre 2022, la SED cumplió el 93% en promedio los criterios de calidad en la atención de PQRS y en 75,45% el promedio del nivel de satisfacción en los diferentes canales de atención.
5. Como resultado del análisis practicado por la Oficina de Control Interno a una muestra de PQRS que no cumplen criterios, se detectó que el principal aspecto representado en 75%, es el no cumplimiento de los tiempos de respuesta y el tiempo promedio de respuesta de peticiones generales (15 días) conlleva un promedio entre 23 a 25 días para ser resueltas.
6. La SED a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano cumple con la presentación de los informes estadísticos de PQRS mensuales solicitados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital (Red Distrital de Quejas), así como la información publicada en el link de Transparencia y Acceso a la información.

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Fecha: 28/04/2023

Página: 29 de 31

7. El Defensor Ciudadano, rol ejecutado por el jefe de la Oficina de Servicio al ciudadano, viene cumpliendo las funciones asignadas mediante Resolución 1153 de 22/06/2023, evidenciada su gestión en el informe semestral presentado ante la alta dirección y publicado en el espacio asignado dentro de la página web de la SED.
8. Frente al cumplimiento de las acciones concertadas para el mejoramiento del manejo de PQRS, registradas en el aplicativo Isolución, y que presentaron bajo nivel de oportunidad en las respuestas a requerimientos por fuera de términos de Ley, la Oficina de Control Interno estableció que solo el Grupo de Certificaciones Laborales viene logrando mejorar su nivel de oportunidad (87% al corte de marzo 2023), lo que da cuenta de la efectividad de sus acciones.

V. RECOMENDACIONES

1. Continuar con las estrategias de acompañamiento a las diferentes dependencias a fin de que se eleven los niveles de oportunidad de los diferentes niveles de la SED, en especial el criterio de calidad de oportunidad, en aras de garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta dentro de los términos de ley.
2. Analizar en conjunto con las áreas, la causa raíz del incumplimiento reiterado en los aspectos establecidos para los criterios de calidad para la atención de PQRS, a fin de establecer acciones de mejora medibles y alcanzables por los responsables de las áreas, para ser concertado los respectivos planes de mejoramiento y efectuar el correspondiente seguimiento registrado por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano en el aplicativo Isolución.
3. Establecer acciones frente a los resultados de la evaluación de aspectos de infraestructura y accesibilidad de los puntos de atención ciudadana, descritos por la Veeduría Distrital en el informe del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía IDSC 2022 – SED, tanto en el nivel central como local.
4. Fortalecer las capacitaciones brindadas al personal de la SED, no solo para aquellos responsables del registro y digitalización de documentos en los aplicativos de correspondencia, sino también al personal administrativo y personal contratado para enfatizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta del derecho de petición, en los términos señalados en la normatividad, tal como la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y demás relacionadas; así como la incidencia disciplinaria que implica su incumplimiento.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Fecha: 28/04/2023

Página: 30 de 31

VI. FIRMAS

Nora Y. Martínez Mora

NORA YOLANDA MARTÍNEZ MORA
Profesional Universitario OCI

GUBILEINAYA RAMIREZ BELTRAN
Profesional Especializado OCI

Clara Rojas

CLARA ROJAS MEDINA
Auxiliar Administrativo OCI

Aprobado por:

ÓSCAR ANDRÉS GARCÍA PRIETO
Jefe Oficina de Control Interno



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

Fecha: 28/04/2023

Página: 31 de 31

ANEXO N° 1

Seguimiento Plan de Mejoramiento ISOLUCIÓN

Tipo	Num	Proceso	Enviar A	Fecha Hallazgo	Estado	Descripción	Actividad	Responsable	Fecha Compromiso	Seguimiento	Fecha Seguimiento	Fecha Cierre Proyectada	Avance %	SEGUIMIENTO OCI
Observación - Hallazgo OCI	1299	Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía	DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	24-ago-22	Abierta	gestión de comunicaciones Ciudadanas fuera de los términos de Ley durante todo el semestre del 2022, lo cual infliere en Nivel de Oportunidad en las respuestas a la ciudadanía de la Entidad.				NO PRESENTO AVANCE EN ISOLUCION		24-jun-23	0%	Sobre el estado de las acciones del Plan de mejoramiento en ISOLUCION, concertado para el mejoramiento del manejo de PQRS que presentaron bajo nivel de oportunidad en las respuestas a requerimientos por fuera de términos de Ley, la Oficina de Control Interno solicitó a la OSC informar avances y soportes de su gestión de seguimiento a las áreas, con corte de seguimiento al 31 de diciembre del año 2022; así como, la revisión de acciones y soportes registrados en el aplicativo. Con corte al 26 de abril de 2023, se evidenciaron los siguientes avances:
Observación - Hallazgo OCI	1300	Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía	DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	24-ago-22	Abierta	gestión de LA dle de requerimientos fuera de los términos de Ley, durante el semestre del 2022, lo cual infliere en Nivel de Oportunidad en las respuestas a la ciudadanía de la Entidad				NO PRESENTO AVANCE EN ISOLUCION		30-jun-23	0%	- La DLE Kennedy (#1299) no presentó avance de acciones en el aplicativo ni se observa el seguimiento registrado en ISOLUCION por parte de la OSC para el año 2022. La acción sigue en estado abierto y tiene como fecha de cierre al 24/06/2023. No obstante lo anterior, la OCI le solicitó a la OSC informar sobre sobre el seguimiento ejecutado, e informó que la DLE Kenendy dio respuesta mediante I-2023-7571 del 19/01/2023, explicando que el nivel de oportunidad se vio afectado por falta de personal y que está a la espera de la contratación del personal que apoya este proceso.
Observación - Hallazgo OCI	1301	Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía	ROCÍO BUITRAGO CALDERÓN	24-ago-22	Abierta	gestión de su dependencia, de los requerimientos fuera de los términos de Ley, durante el semestre, lo cual infliere en Nivel de Oportunidad en las respuestas a la ciudadanía de la Entidad.	Reportes de seguimiento semanales para el caso de SIGA y Bogotá le Escucha enviados a funcionarios y contralistas con radicados a cargo	ROCÍO BUITRAGO CALDERÓN	1-sep-23	Se revisan los vencimientos del II semestre, evidenciando el cierre del 70% de los documentos, encontrando efectivo el seguimiento realizado por el área	29/03/2023	30-jun-23	0%	- La DLE Suba (#1300) no presentó avance de acciones para el año 2022 y no se observa seguimiento del cumplimiento de acciones en el aplicativo ISOLUCION, con el corte de revisión.
Observación - Hallazgo OCI	1302	Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía	LAURA NATALY OSORIO CORREA	24-ago-22	Cerrada	gestión de su dependencia, de los requerimientos fuera de los términos de Ley, durante el semestre lo cual infliere en Nivel de Oportunidad en las respuestas a la ciudadanía de la Entidad.	SE FORTALECE EL EQUIPO CON NUEVOS INTEGRANTES NATALIA VIQUE KAREN BOHORQUEZ GERALDINE HUERTAS NATALY OSORIO SANDRA RIVEROS	LAURA NATALY OSORIO CORREA	30-jun-23	Se realiza seguimiento del plan de acción propuesta, encontrando que para la fecha de revisión han cerrado el 100% de los pendientes del I semestre del 2022	17/04/2023	24-ago-23	100%	- La Oficina de Personal (#1301) presentó avances de las acciones en ISOLUCION (seguimiento en marzo y abril de 2023) con el cierre del 70% de documentos vencidos en el SIGA y B15 y señaló que la situación raíz es el aumento de trámites por picos del proceso en la solicitud de vacaciones de docentes y señalaron que enviaron reportes de seguimiento a los funcionarios de requerimiento vencidos. La acción está proyectada para cierre hasta el 30/06/2023 - El grupo de Certificaciones Laborales (#1302) reportó el cumplimiento de las acciones en un 100% relacionadas con el ingreso de personal nuevo al equipo, implementación aplicativo para FOMAG y cambios de equipos de cómputo.