

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS	
	Fecha: 31/10/2023	Página: 1 de 34

I. IDENTIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO	
Auditores	Eliana Duarte Díaz Clara Rojas Medina Erika Milena Vera Orjuela
Proceso o área a realizar seguimiento	Oficina de Servicio al Ciudadano - OSC / Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes - PQRS
Código PAA / Dependencia	PAA: No. 25 / 2023 5310. Oficina de Servicio al Ciudadano
Objetivo General	Realizar el seguimiento al proceso de trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS, así mismo, la inclusión de solicitudes para trámite de Prestaciones Sociales del Magisterio FPSM, verificando que dicho servicio se preste de acuerdo con la normatividad vigente en virtud del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 y en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la Entidad
Alcance	La evaluación contemplará la gestión realizada por la Secretaría de Educación del Distrito para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante la Entidad, a través de los aplicativos SIGA, SDQS y HUMANO – FOMAG módulo de Prestaciones Sociales, durante el primer semestre del 2023, con corte a 30 de junio de 2023 para el Nivel Central, Local e Institucional.
II. INFORME EJECUTIVO	
La Oficina de Control Interno – OCI en desarrollo de su rol de evaluación y seguimiento, liderazgo estratégico y enfoque a la prevención y del Plan Anual de Auditoría 2023, presenta informe de seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias PQRS gestionadas por la entidad durante el primer semestre del año 2023, para los niveles Central, Local e Institucional. Se realizó análisis de la información suministrada por la Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC, así como de la información publicada en el portal WEB de la entidad en relación con el número de PQRS registradas en 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, observando que para el período de evaluación la entidad recibió un total de 271.753 solicitudes según la información enviada mediante radicado I-2023-105037 del 15 de septiembre de 2023. Así mismo, se verificó informe de nivel de oportunidad en la respuesta a la ciudadanía correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2023 alcanzaron en promedio un 90.13% tanto para el Nivel Central y Local como para el Nivel Institucional, lo que representó una disminución en promedio del 1.87 puntos básicos con respecto al semestre anterior evaluado (primer semestre de 2022). Con relación a la utilización de los diferentes canales de atención a los usuarios, la cantidad de solicitudes tuvo una disminución del 51.22% en comparación con el primer semestre de 2022, lo que se vio reflejado en 588.631 solicitudes menos presentadas ante la Secretaría de Educación del Distrito - SED por parte de los ciudadanos. Se evidenció que el canal de atención virtual, que incluye chat y	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS	
	Fecha: 31/10/2023	Página: 2 de 34
correo electrónico tuvo una disminución porcentual de 57,36%, por cuanto paso de atender en el primer semestre de 2.022 725.994 solicitudes a 309.543 en el primer semestre de 2023, sin embargo, continuó siendo el principal canal de atención al atender el 55.90% de las peticiones realizadas por los usuarios de los servicios de la SED. Frente a la digitalización de documentos, se realizó un comparativo, entre el primer semestre de 2022 y el primer semestre de 2023, de las 5 primeras dependencias que generan más radicados de salida observando que el porcentaje de digitalización aumento en un 21%. Este aumento, refleja que acciones emprendidas por la Oficina de Servicio al Ciudadano, tuvieron impacto en el nivel de aprehensión por parte de las dependencias. La Oficina de Servicio al Ciudadano, publicó el informe de Evaluación de Calidad de respuestas dadas por la SED para el primer semestre de 2023, según lo establecido en la "Guía Metodológica en la Evaluación de la Calidad en las respuestas", para lo cual estableció una muestra de 15.044 comunicaciones tanto del Nivel Central y Local como de Nivel Institucional, arrojando como resultado un cumplimiento del 93% en los criterios establecidos para medir la calidad de las respuestas. Así mismo, desde la Oficina de Control Interno se verificó que se realizaron los reportes de ley en la plataforma de la Red Distrital de Quejas de la Veeduría Distrital y que se publicaran los informes requeridos en el botón de transparencia de la página Web de la SED. Con respecto a la Directiva No. 8 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se determinó que, desde la Oficina de Servicio al Ciudadano, se da cumplimiento a las acciones relacionadas con el numeral 3 Atención Oportuna de Peticiones, Relacionamiento con la Ciudadanía y Cumplimiento diligente, eficiente e imparcial de funciones. En cuanto al cumplimiento del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía - IDSC, la SED obtuvo un puntaje de 95.65% de cumplimiento, según evaluación realizada por la Veeduría Distrital; sin embargo, el equipo auditor evidenció falencias en la adecuación de la infraestructura física de algunos puntos de atención. En lo referente al cumplimiento de las recomendaciones derivadas de los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno, se evaluaron las evidencias aportadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano y se determinó el cumplimiento de las acciones; sin embargo, es importante continuar realizando seguimiento de las recomendaciones en el segundo semestre de 2.023		
III. RESULTADOS		
La Oficina de Control Interno realizó seguimiento al proceso de servicio al ciudadano, con relación a los trámites de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, verificando que se prestara de acuerdo con la normatividad vigente en virtud de lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y en el marco de la implementación del MIPG en la Entidad. Desde la Oficina de Control Interno se procedió a verificar la información estadística presentada por la Oficina de Servicio al Ciudadano, así como las publicaciones efectuadas en la página Web de la Entidad y los informes presentados a los Entes de Control que regulan la materia en lo relacionado con la prestación de los servicios a los ciudadanos. Se realizaron las validaciones correspondientes al nivel de oportunidad en las respuestas dadas, la revisión de los tipos de tramites efectuados ante la SED, la disponibilidad e impacto de los canales de		

atención ofrecidos por la Entidad, así como la calidad de comunicaciones remitidas a los usuarios por parte de las diferentes dependencias de la SED.

En el presente informe, se dan a conocer aquellos aspectos que requieren fortalecerse y mejorarse, propiciando que los compromisos a asumir por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano conlleven a la superación de las deficiencias encontradas respecto a su rol de segunda línea de defensa para el proceso de PQRS.

1. Análisis de la información.

Desde la Oficina de Control Interno, con el objeto de verificar el cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Servicio al Ciudadano en lo relacionado con la recepción y registro de las solicitudes que realizan los usuarios de los servicios que presta la SED, se realizó verificación a la publicación en la página WEB de la entidad de los informes de PQRS generados por la Entidad en los meses de enero a junio de 2023: El nivel de oportunidad en las respuestas entregadas (medición realizada por la Oficina de Servicio al Ciudadano), y con respecto a las solicitudes efectuadas por la ciudadanía mediante los diferentes canales de atención y que son registradas en el aplicativo SIGA (Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo) y en el Sistema BTE (Bogotá Te Escucha) del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Por otra parte, se efectuó análisis de los canales de atención que ofrece la entidad a la ciudadanía y se ejecutó un estudio de los niveles de digitalización tomando las 5 dependencias que generan mayor número de radicaciones en la entidad en el primer semestre de 2023 (Dirección de Bienestar Estudiantil, Dirección de Cobertura, Grupo de Certificaciones Laborales, Oficina de Control Disciplinario de Instrucción, Dirección de Talento Humano – Prestaciones Sociales).

Además de emplear como insumo de la revisión las publicaciones anteriormente señaladas, se utilizó la información de respuesta al requerimiento de información oficio I-2023-99897 elaborado por la Oficina de Control Interno que se atendió por la Oficina de Servicio al Ciudadano mediante el oficio I-2023-105037.

A continuación, se presentan los resultados del análisis del primer semestre de 2023:

1.1. Total de PQRS correspondientes al Primer Semestre de 2023

Durante el primer semestre de 2023, se registraron por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano un total de 271.753 solicitudes, las cuales ingresaron a los registros de la Secretaría de Educación del Distrito a través del aplicativo SIGA (Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo) y del Sistema BTE (Bogotá Te Escucha) del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, según lo informado por la OSC mediante comunicación radicado I-2023- 105037 del 15 de septiembre de 2023.

Estas peticiones incluyen las efectuadas a las dependencias de los Niveles Central, Local e Institucional y se categorizaron como: solicitudes y trámites, requerimientos legales, PQRSDF, solicitudes de acceso a la información. A continuación, se presenta el total de solicitudes registradas durante el primer semestre de 2023, desagregadas mes a mes:



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS

Fecha: 31/10/2023

Página: 4 de 34

Tabla 1 Total Solicitudes Semestre I 2023

TIPO DE TRAMITE	ENERO DE 2023			FEBRERO DE 2023			MARZO DE 2023			ABRIL DE 2023			MAYO DE 2023			JUNIO DE 2023		
	SIGA	BTE	TOTAL	SIGA	BTE	TOTAL	SIGA	BTE	TOTAL	SIGA	BTE	TOTAL	SIGA	BTE	TOTAL	SIGA	BTE	TOTAL
Solicitudes y trámites	62117	512	62.629	51185	540	51.725	47343	420	47.763	40832	319	41.151	31138	474	31.612	27094	353	27.447
Requerimientos Legales	832	0	832	1264	0	1.264	1128	0	1.128	1128	0	1.128	722	0	722	692	0	692
PQRSDF	46	429	475	19	576	595	32	554	586	32	400	432	19	629	648	22	693	715
Solicitud de acceso a la información	0	28	28	0	38	38	0	39	39	0	27	27	0	28	28	0	49	49
Total	62.995	969	63.964	52.468	1.154	53.622	48.503	1.013	49.516	41.992	746	42.738	31.879	1.131	33.010	27.808	1.095	28.903
PORCENTAJE	98,49%	1,51%		97,85%	2,15%		97,95%	2,05%		98,25%	1,75%		96,57%	3,43%		96,21%	3,79%	

Elaborado: Equipo Auditor. PT 1 - PAA 25-2023 - PQRS

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicación con radicado I-2023-105037.

El consolidado del primer semestre de 2023 muestra que, del total de 271.753 peticiones, 265.645 fueron recibidas a través del aplicativo SIGA correspondiendo a un 97.75% del total; por otra parte, a través del Sistema BTE (Bogotá Te Escucha) del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se recibieron 6.108 solicitudes, lo que corresponde a un 2.25%.

El resultado consolidado del primer semestre de 2023 se presenta a continuación:

Tabla 2 Total Consolidado PQRS Semestre I 2023

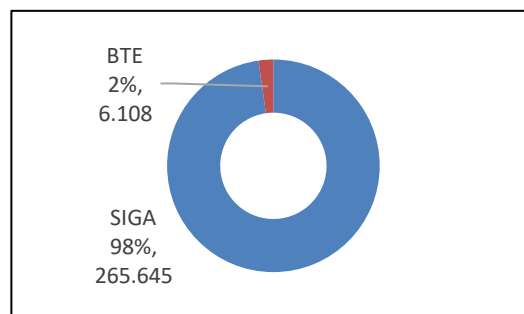
TIPO DE TRAMITE	TOTALES SIGA	TOTALES BTE	TOTALES
Solicitudes y trámites	259.709	2.618	262.327
Requerimientos Legales	5.766	-	5.766
PQRSDF	170	3.281	3.451
Solicitud de acceso a la información	-	209	209
TOTAL	265.645	6.108	271.753
PORCENTAJE	97,75%	2,25%	100%

Elaborado: Equipo Auditor. PT 1 - PAA 25-2023 - PQRS

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicación con radicado I-2023-105037

Gráficamente los resultados obtenidos, se representan de la siguiente manera:

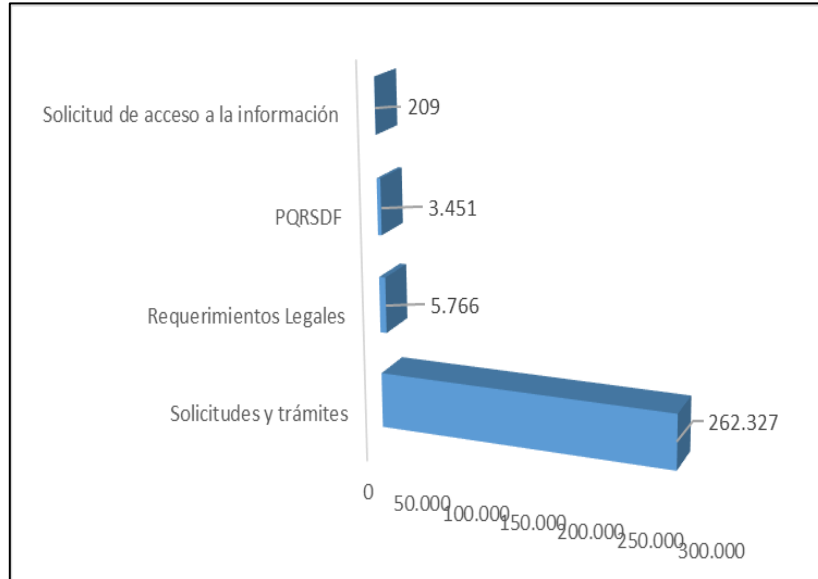
Gráfica 1 Canal de recepción de las PQRS.



Elaborado: Equipo Auditor. PT 1 - PAA 25-2023 - PQRS

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicación con radicado I-2023-105037

Gráfica 2 Desagregado por tipo de solicitud



Elaborado: Equipo Auditor. PT 1 - PAA 25-2023 - PQRS

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicación con radicado I-2023-105037

El equipo auditor confrontó y cruzó la información remitida por la Oficina de Servicio al Ciudadano con las publicaciones en la página Web de la Entidad según consulta efectuada el 18 de octubre de 2023, información a la cual tiene acceso toda la ciudadanía, ubicada en el vínculo: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-informes-mensuales-pqrs

Imagen 1 Publicación Informes Mensuales de PQRS 2.023.

Inicio / transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-informes-mensuales-pqrs

Creado el Jue, 09/09/2021 - 16:07

Informes Mensuales de PQRS Secretaría de Educación del Distrito



Año 2023

Informe PQRS-SED Enero 2023	Informe PQRS-SED - Febrero 2023
Informe PQRS-SED Marzo 2023	Informes PQRS-SED - Abril 2023
Informe PQRS-SED Mayo 2023	Informe PQRS SED Junio 2023
Informe PQRS SED Julio 2023	Informe PQRS SED Agosto 2023
Informe PQRS SED Septiembre 2023	

Fuente: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-informes-mensuales-pqrs



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS

Fecha: 31/10/2023

Página: 6 de 34

De esta actividad de verificación se evidenció que existen diferencias entre la información publicada en la página Web de la Entidad y la información suministrada por la Oficina de Servicio al Ciudadano en su respuesta con radicado I-2023-105037, los cuales se indican a continuación:

En primera instancia, la respuesta I-2023-105037 de la Oficina de Servicio al Ciudadano señala que el total de requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2023 fue de 271.753 solicitudes, sin embargo, al totalizar los valores de los informes mensuales de gestión PQRS de enero a junio de 2023 se observan diferencias en los valores de los informes de los meses de enero, marzo y mayo 2023 donde al sumar ítem por ítem los totales no coinciden con los presentados en la respuesta inicial remitida a la OCI así:

Tabla 3 Total Solicitudes Semestre I 2023

TIPO DE TRAMITE	ENERO DE 2023			MARZO DE 2023			MAYO DE 2023		
	SIGA	BTE	TOTAL	SIGA	BTE	TOTAL	SIGA	BTE	TOTAL
Solicitudes y trámites	62.118	512	62.630	47.339	420	47.759	31.159	453	31.612
Requerimientos Legales	832	0	832	1.128	0	1.128	722	0	722
PQRSDF	46	429	475	32	554	586	19	629	648
Solicitud de acceso a la información	0	28	28	0	39	39	0	28	28
Total publicaciones	62.996	969	63.965	48.499	1.013	49.512	31.900	1.110	33.010
Total respuesta a solicitud OCI	62.995	969	63.964	48.503	1.013	49.516	31.879	1.131	33.010

En oficio I-2023-105037 la Oficina de Servicio al Ciudadano para el primer semestre de 2023 reporta que se recibieron 271.753 tramites, ahora si sumamos el desagregado de lo reportado en la página web correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2023 la suma es de 271.758 solicitudes. Según el informe publicado de enero de 2023 se observa un total de solicitudes y tramites SIGA de 62.995 y un total BTE de 969, total general 63.995, cuando en el informe remitido por la oficina indica una suma total de 63.964 solicitudes; así mismo, en el mes de marzo se encuentran diferencias entre lo reportado en el oficio I-2023-105037 y lo presentado en el Informe de Seguimiento de PQRS del mes de marzo de 2023, según oficio las solicitudes y tramites SIGA son de 47.343 mientras en el informe de PQRS de marzo suman 47.339 , por lo tanto en el mes de marzo el total de trámites según oficio I-2023-105037 por SIGA suman 48.503 y la sumatoria de los ítems del informe realizada por la OCI suma 48.499; para el mes de mayo se encuentran diferencias entre lo reportado en el oficio I-2023-105037 y lo presentado en el Informe de Seguimiento de PQRS del mes, según oficio las solicitudes y tramites SIGA son de 31.138 y BTE 474 mientras en el informe de PQRS de marzo suman SIGA 31.159 y BTE 453 , por lo tanto en el mes de mayo el total de trámites según oficio I-2023-105037 por SIGA suman SIGA 31.879 BTE 1.131 Total 33.010 y la sumatoria de los ítems del informe realizada por la OCI suma SIGA 31.900, BTE 1.110 Total 33.01048.499 solicitudes y tramites realizados por SIGA .

Se observó que según la base de datos suministrada por la OSC reporta un total de solicitudes en el semestre de 271.754, al igual la tabla No 6 acumulado del informe presentada en el informe de gestión PQRS 2023 del mes de junio de 2023 que suma 271.754 solicitudes.

Por lo anterior, existen diferencias entre lo reportado en los informes de gestión PQRS de los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2023 y las cifras reportadas en el informe de seguimiento

de PQRS de junio como acumulado del semestre al sumar la discriminación de los registros de la SED a través del aplicativo SIGA (Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo) y por el Sistema BTE (Bogotá Te Escucha) del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y la información reportada en respuesta I-2023-105037 y entre la base de datos del semestre suministrada por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

1.2. Nivel de Oportunidad correspondiente al Primer Semestre de 2023.

En el primer semestre de 2023, se atendieron por parte de la SED un total de: 140.479 peticiones Nivel Central y Local y 103.790 Nivel Institucional.

Se alcanzó un nivel de oportunidad en la atención de PQRS de: 90.23% Nivel Central y Local y 90.03% Nivel Institucional, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 4 Nivel de oportunidad atención de PQRS Semestre I 2023

MES	NIVEL CENTRAL Y LOCAL				NIVEL INSTITUCIONAL			
	Peticiones recibidas	No cumplen términos	Si cumplen términos	Nivel de Oportunidad	Peticiones recibidas	No cumplen términos	Si cumplen términos	Nivel de Oportunidad
ENERO	17.499	1.495	16.004	91,50%	6.220	1.628	4.592	73,80%
FEBRERO	31.565	4.627	26.938	85,30%	29.634	3.400	26.234	88,50%
MARZO	27.771	3.138	24.633	88,70%	26.132	1.853	24.279	92,90%
ABRIL	20.406	1.830	18.576	91,00%	17.687	1.189	16.498	93,30%
MAYO	22.939	1.614	21.325	93,00%	14.629	536	14.093	96,30%
JUNIO	20.299	1.648	18.651	91,90%	9.488	441	9.047	95,40%
TOTAL	140.479	14.352	126.127		103.790	9.047	94.743	
PROMEDIO SEM I 2023				90,23%	PROMEDIO SEM I 2023			90,03%

Elaborado: Equipo Auditor. PT 2 - PAA 25-2023 - PQRS

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

A continuación, se puede observar el nivel de oportunidad alcanzado tanto para el Nivel Central y Local como para el Nivel Institucional, desagregado por mes, para el primer semestre de 2023:

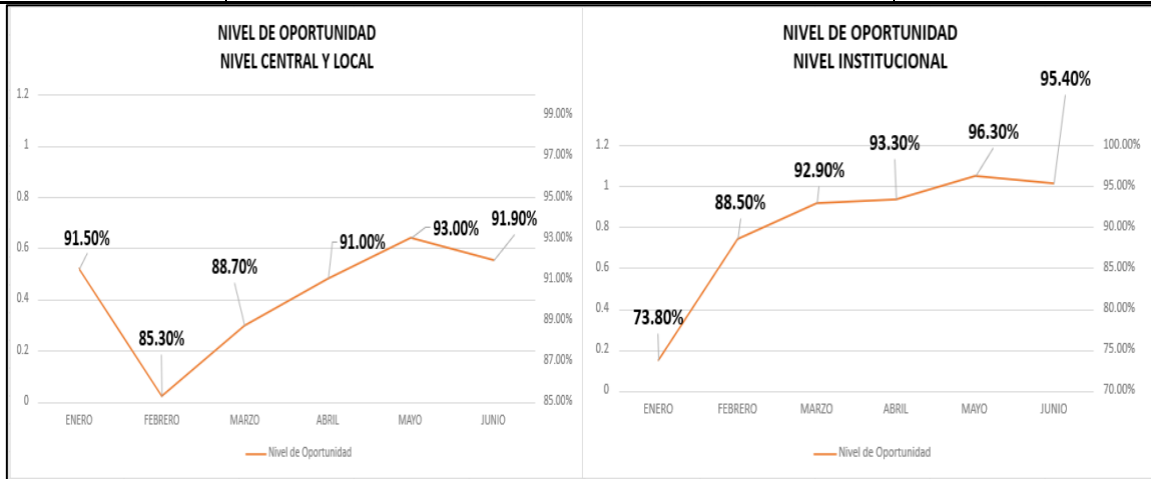
Gráfica 3 Nivel Oportunidad Nivel Central, Local e Institucional Semestre I 2023



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS

Fecha: 31/10/2023

Página: 8 de 34



Elaborado: Equipo Auditor. PT 2 - PAA 25-2023 - PQRS

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

Con respecto a los resultados obtenidos para el primer semestre de 2023, el nivel de oportunidad alcanzado en promedio para todos los niveles de la SED es de 90.13%. Lo anterior refleja que el nivel disminuyó con respecto al logrado en el mismo semestre del año anterior (al disminuir 1.87 puntos básicos), lo cual denota un posible retroceso de las dependencias de la entidad, en cuanto a la oportunidad en la respuesta a la totalidad de las peticiones realizadas por los usuarios de los servicios de la SED siendo necesario continuar con las estrategias de acompañamiento a las áreas tratando de mantener las acciones de seguimiento que se vienen realizando por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

A continuación, se observa la comparación total del nivel de oportunidad de las dependencias en el primer semestre de 2022 y 2023.

Tabla 5 Comparación Nivel de oportunidad Semestre I-2022 y Semestre I-2023

Nivel del Oportunidad	Nivel Central y Local	Nivel Institucional	Promedio Total
Promedio Sem I 2022	86,00%	98,00%	92,00%
Promedio Sem I 2023	90,23%	90,03%	90,13%
DIFERENCIA PORCENTUAL	4,23%	-7,97%	-1,87%

Elaborado: Equipo Auditor. PT 2 - PAA 25-2023 - PQRS

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

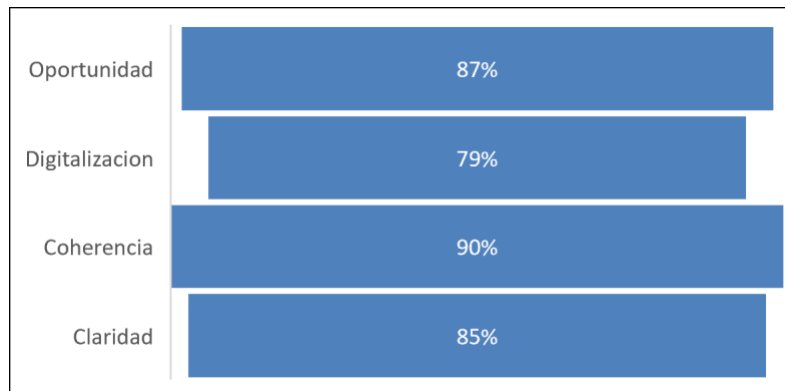


Por último, se evidenció según el análisis de las publicaciones de los informes de nivel de oportunidad de la entidad, que estos se están realizando de manera completa y verificando que la exactitud de la información que se está presentado.

1.2.1. Verificación condiciones de calidad respuesta

El equipo auditor de la Oficina de Control Interno, con el objeto de verificar lo relacionado con el cumplimiento de nivel de oportunidad, realizó la verificación mediante la toma de una muestra de 119 documentos de entrada a la Secretaría de Educación del Distrito y su respectivo análisis, la cual arrojó un promedio del 85% del total de los ítems evaluados. según la siguiente gráfica:

Gráfica 4 Nivel de oportunidad - Muestra Semestre-I 2023



Elaborado: Equipo Auditor. PT 12 - PAA 25-2023 - PQRS

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicación con radicado I-2023-105037

Es importante que la Oficina de Servicio al Ciudadano, continúe con las acciones orientadas a continuar obteniendo niveles adecuados de oportunidad y comunicando los resultados mensualmente a las dependencias, tal como se viene realizando.

1.3. Análisis Canales de Atención en el Primer Semestre de 2023

En el informe presentado por el Defensor del Ciudadano para el primer semestre de la vigencia 2023, la Oficina de Servicio al Ciudadano presenta las cifras correspondientes a la recepción de requerimientos por los canales de atención dispuestos para los requerimientos efectuados por parte de los usuarios de la SED, estos se contrastan con la información del mismo semestre de la vigencia anterior, como se observa a continuación en las siguientes tablas y gráfica:



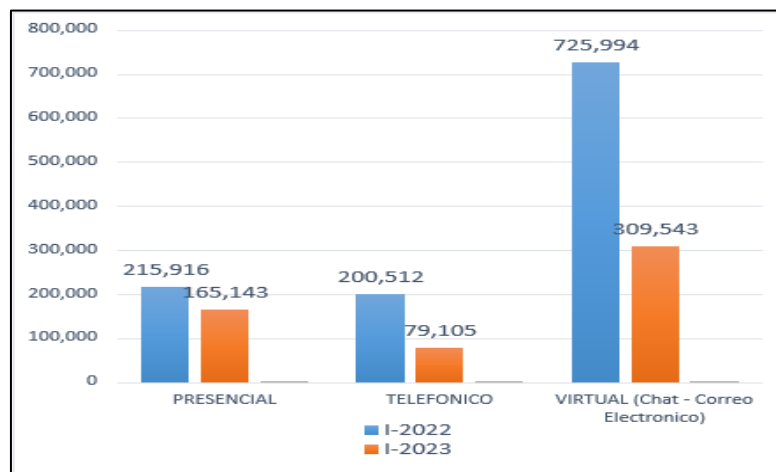
Tabla 6 Cifras Canales de Atención I-2022 y I-2023

CANAL	I-2022	I-2022	I-2023	I-2023	VARIACIÓN	DISMINUCIÓN
PRESENCIAL	215.916	26,37%	165.143	29,82%	-50.773	-23,52%
TELEFONICO	200.512	24,48%	79.105	14,28%	-121.407	-60,55%
VIRTUAL (Chat - Correo Electronico)	725.994	49,14%	309.543	55,90%	-416.451	-57,36%
TOTAL	1.142.422	100%	553.791	100%	-588.631	-51,52%

Elaborado: Equipo Auditor. PT 3 - PAA 25-2023 - PQRS

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

Gráfica 5 Comparativo comportamiento canales de atención Semestre I 2022 y Semestre I 2023.



Elaborado: Equipo Auditor. PT 3 - PAA 25-2023 - PQRS

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

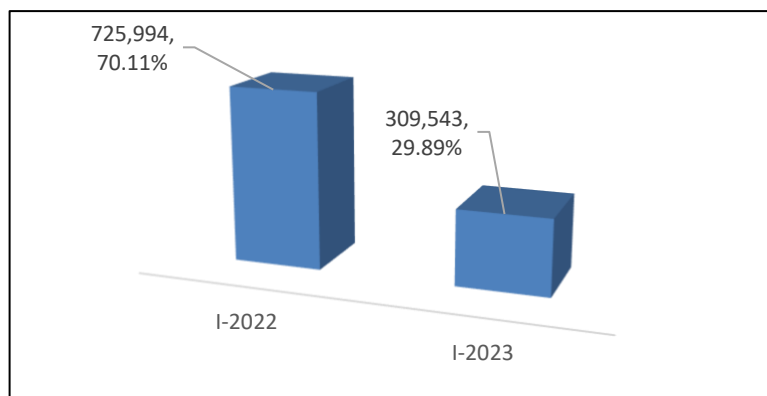
1.3.1. Comparativo atención Canal Virtual Semestre I 2022 y Semestre I 2023

Con base en las cifras reportadas y el análisis realizado, se puede inferir que:

- El canal de atención virtual en los periodos comparados disminuyó en 416.451 solicitudes equivalentes a un 57.36%, y pasó de atender el 63.55% de requerimientos en el primer semestre de 2022 al 55.90% en el primer semestre de 2023, esto principalmente debido al retorno a la presencialidad.
- El canal de atención presencial pasó de atender el 18.90% de requerimientos en el primer semestre de 2022 al 29.82% en el primer semestre de 2023, debido al retorno progresivo y gradual a la presencialidad, lo cual conllevó a la entidad a retornar a este canal de atención en los diferentes puntos, tanto para los usuarios internos como externos de la SED.

- El comportamiento de la atención por el canal telefónico también fue fundamental para la atención de las peticiones realizadas por los usuarios, en el periodo de la emergencia sanitaria; sin embargo, en el primer semestre de 2023 tuvo una disminución del 60.55% (121.407 atenciones) al pasar de atender en el primer semestre de 2022 un total de 200.512 requerimientos a un total de 79.105 solicitudes en el primer semestre de 2023. Respecto al peso total de requerimientos atendidos, este canal también disminuyó al pasar de atender en el primer semestre de 2022 el 17.55% de las solicitudes al 14.28% en el primer semestre de 2023.

Gráfica 6 Comparativo atención Canal Virtual Semestre I 2022 y Semestre I 2023

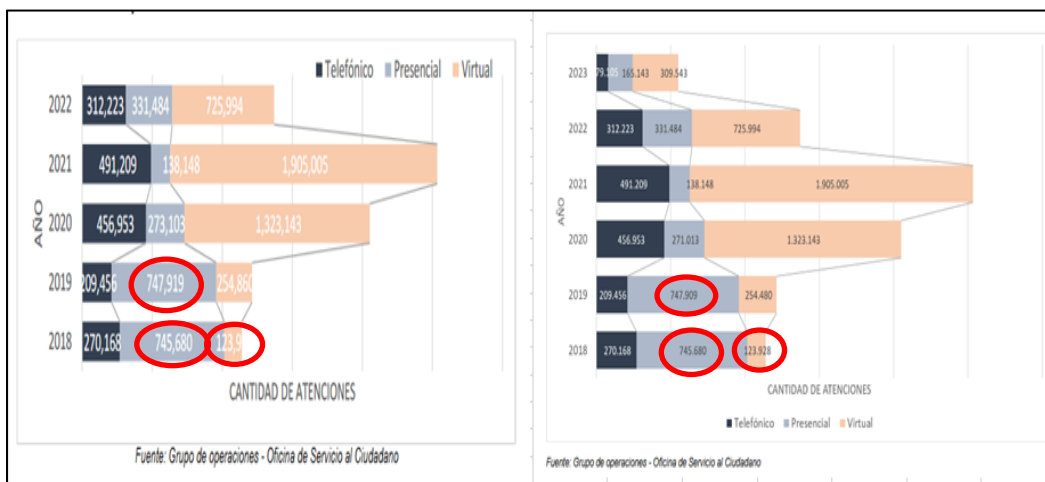


Elaborado: Equipo Auditor. PT 3 - PAA 25-2023 - PQRS

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

Así mismo, se observaron diferencias en las cifras reveladas en los informes del Defensor del Ciudadano correspondientes al segundo semestre de 2022 y primer semestre de 2023, tal como se ve en la siguiente imagen:

Gráfica 7 Informe Defensor Ciudadano 2 semestre 2022 y primer semestre 2023



Fuente: Informe-del-Defensor-de-la-Ciudadania-primer-semestre-2023



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 cinco 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 primer semestre de 2022. En las siguientes dos tablas se observa la información de estos dos periodos con la información de las dependencias:

Tabla 7 Porcentaje Digitalización 5 primeras dependencias semestre I 2022

SEMESTRE I - 2022					
No.	DEPENDENCIAS	TOTAL RESPUESTAS	DIGITALIZADO	SIN DIGITALIZAR	NIVEL DE DIGITALIZACION
1	DIRECCION TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	14,489	6,015	8,474	42%
2	DIRECCION BIENESTAR ESTUDIANTEL	14,128	14,082	46	100%
3	OFICINA ESCALAFON DOCENTE	9,394	5,02	4,374	53%
4	OFICINA PERSONAL	8,676	8,031	645	93%
5	DIRECCION COBERTURA	5,909	5,736	173	97%
TOTAL		53	39	877	77%
PROMEDIO DIGITALIZACION SEMESTRE					

Elaborado: Equipo Auditor. PT 4 - PAA 25-2023 - PQRS

Fuente: Informe de Seguimiento OCI semestre I-2022

Tabla 8 Porcentaje Digitalización 5 primeras dependencias I-2023

SEMESTRE I - 2023					
No.	DEPENDENCIAS	TOTAL RESPUESTAS	DIGITALIZADO	SIN DIGITALIZAR	NIVEL DE DIGITALIZACION
1	DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	11.368	11.362	6	100%
2	DIRECCION DE COBERTURA	8.521	8.519	2	100%
3	GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	8.177	8.105	72	99%
4	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE INSTRUCCION	7.497	7.487	10	100%
5	DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	6.795	6.071	724	89%
TOTAL		42.358	41.544	814	98%
PROMEDIO DIGITALIZACION SEMESTRE					

Elaborado: Equipo Auditor. PT 4 - PAA 25-2023 - PQRS

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicación con radicado I-2023-105037



Del análisis efectuado por la Oficina de Control Interno a la información suministrada, se concluye que:

- El porcentaje promedio de digitalización de las 5 primeras dependencias que generaron más radicados de salida, paso del 77% en el primer semestre de 2.022 a un 98% para el primer semestre de 2.023, lo cual es posiblemente producto de las campañas realizadas desde la OSC.
- Si bien la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, para el primer semestre de 2023 es la dependencia con el menor nivel de digitalización (89%), es importante indicar que en comparación con el año 2022 presentó un incremento de esta actividad del 47%.
- Se evidenció que la Dirección de Bienestar Estudiantil logró para los dos semestres verificados un nivel de cumplimiento en digitalización de documentos de respuesta de un 100%; lo anterior denota que desde esta dependencia se aplica constantemente estrategias para conservar los niveles alcanzados en la vigencia anterior.
- Las cinco dependencias con mayor volumen de radicados de salida consiguieron en su proceso de digitalización un promedio en el semestre de 98%

Es importante señalar que, con respecto al anterior seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, el proceso de digitalización de documentos de respuesta aumentó en un 21% en promedio.

El equipo auditor de la Oficina de Control Interno, con el objeto de verificar lo relacionado con el cumplimiento de la digitalización de los radicados de salida, realizó la verificación mediante la toma de una muestra de documentos de entrada a la SED y su respectivo análisis, la cual arrojó un nivel de digitalización del 79% de cumplimiento tal como se observa en la gráfica 4 del presente informe.

Por lo anterior, es importante que la Oficina de Servicio al Ciudadano continúe con las campañas de sensibilización realizadas, con el fortalecimiento de los seguimientos y las estrategias de concientización de los funcionarios sobre la cultura de la digitalización de documentos, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el manejo de los documentos en el aplicativo SIGA, pues a este canal tienen acceso los usuarios externos e internos de la Entidad.

1.5. Cumplimiento de la Ley 1412 de 2014 y del Decreto 371 de 2010, Artículo 3, Numeral 3°, sobre la atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.

Desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se implementó la "Guía Metodológica valoración de la Calidad en las respuestas", identificada con el código 05-MG-005 con el objeto de "Definir los criterios de valoración para medir la calidad en las respuestas de la Secretaría de Educación del Distrito que se dan a través del aplicativo dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá de Quejas y Soluciones, para proponer oportunidades de mejora por cada dependencia", la cual fue adoptada mediante la Resolución No. 03 del 30 de junio de 2023.

A partir de la aplicación de la metodología descrita en la mencionada guía, la Oficina de Servicio al Ciudadano presentó un informe de evaluación de la calidad de las respuestas emitidas por la SED, correspondiente al primer semestre de 2023, en el cual se verificó el cumplimiento de los criterios de calidad establecidos, como son:



Tabla 9 Criterios de Calidad

Criterios de valoración	
Calidad:	Para hablar de calidad se deben cumplir cinco atributos fundamentales: coherencia, claridad, calidez, oportunidad, manejo del sistema.
Calidez:	Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
Oportunidad:	Se refiere a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud)
Coherencia:	Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
Claridad:	Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.

Fuente: Guía Metodológica valoración de la Calidad en las respuestas código 05-MG-005

Para ese estudio, la Oficina de Servicio al Ciudadano, seleccionó una muestra de 15.044 respuestas dadas a través de los sistemas de correspondencia establecidos, y que cumplieran con los parámetros de calidad establecidos en la guía.

Al realizar el análisis, la Oficina de Servicio al Ciudadano obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 10 Resultados Evaluación Calidad de las respuestas – OSC

CRITERIO DE CALIDAD	SI CUMPLE	%	NO CUMPLE	%
COHERENCIA	14.186	94%	858	6%
CLARIDAD	14.252	95%	792	5%
CALIDEZ	14.099	94%	945	6%
OPORTUNIDAD	13.517	90%	1.527	10%
MANEJO APLICATIVO	14.021	93%	1.023	7%
PROMEDIO	93%		7%	

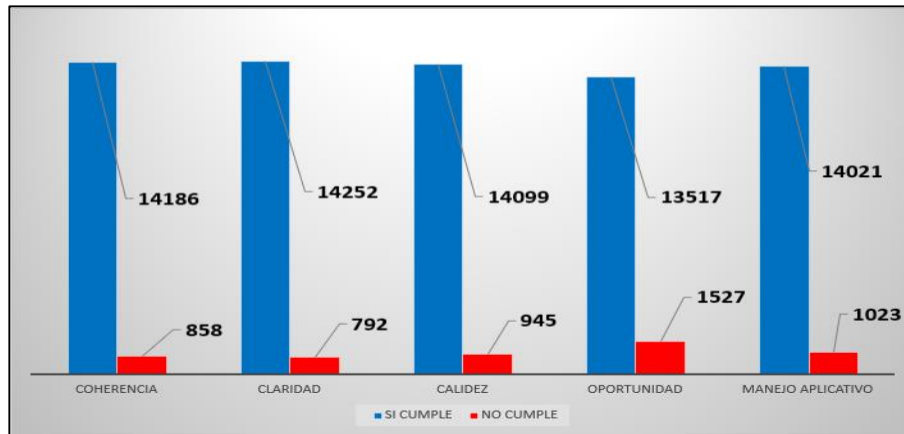
Elaborado: Equipo Auditor. PT 5 - PAA 25-2023 - PQRS

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

Gráficamente, los resultados se pueden observar a continuación:



Gráfica 8 Evaluación Calidad de las respuestas semestre I 2023 – OSC



Elaborado: Equipo Auditor. PT 5 - PAA 25-2023 - PQRS

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

Del análisis realizado por la Oficina de Servicio al Ciudadano, se concluye que:

- En promedio las respuestas dadas por las dependencias de la Entidad cumplen en un 93% con los criterios de calidad establecidos en la guía y en promedio un 7% no cumple con dichos criterios. Se evidencia que el cumplimiento de los criterios de calidad aumento en un 7% con respecto al primer semestre de 2.023 (que tuvo un nivel de cumplimiento del 86%).
- En el informe del Defensor del Ciudadano para el primer semestre de 2.023, se señala que continúa presentándose la falencia que no se anexa (digitaliza) la respuesta final dada al ciudadano, por lo cual es necesario seguir fortaleciendo la cultura de la digitalización al interior de las dependencias de la Entidad.
- Es importante que, desde la Oficina de Servicio al Ciudadano, se generen actividades y/o estrategias que permitan fortalecer en las diferentes dependencias de la SED, el cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a dar a la ciudadanía.

2. Verificación de la publicación de los informes generados por la Secretaría de Educación del Distrito relacionados con quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibe la Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y reportes generados para Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital.

La Oficina de Control Interno verificó que desde la Oficina de Servicio al Ciudadano de la SED se hubiese efectuado el registro en la Red Distrital de Quejas (vinculo <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/>), de los informes estadísticos mensuales correspondientes al primer semestre de 2023, con la información del total de las solicitudes PQRS, registrados para los niveles Central, Local e Institucional de la SED.

A continuación, se presentan las evidencias del cargue del informe presentado por la Oficina de Servicio al Ciudadano a la Veeduría Distrital como se detalla en la siguiente imagen:



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS

Fecha: 31/10/2023

Página: 16 de 34

Imagen 3, 4 y 5. Publicación de Informes en Red Distrital de Quejas Semestre I de 2023.

VEEDURÍA DISTRITAL
Somos los ojos de la ciudadanía

RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS

Subir Informe Reporte 371

El informe de EXCEL correspondiente al presente mes, ya ha sido cargado.

Mostrar 10 registros

Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PQRS SECRETARÍA DE EDUCACIÓN ENERO 2023.XLSX	NARDA LIZETH RODRIGUEZ TORO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	EDUCACION	Feb 15 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, YA QUE A LA FECHA NO SE EVIDENCIA MEJORA	Abrir	0

Mostrando registros del 1 al 9 de un total de 9 registros (filtrado de un total de 82 registros)

Anterior 1 Siguiente

VEEDURÍA DISTRITAL
Somos los ojos de la ciudadanía

RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS

Subir Informe Reporte 371

El informe de EXCEL correspondiente al presente mes, ya ha sido cargado.

Mostrar 10 registros

Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PQRS SECRETARÍA DE EDUCACIÓN FEBRERO 2023.XLSX	NARDA LIZETH RODRIGUEZ TORO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	EDUCACION	Mar 15 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, YA QUE A LA FECHA NO SE EVIDENCIA MEJORA	Abrir	0

Mostrando registros del 1 al 6 de un total de 6 registros (filtrado de un total de 82 registros)

Anterior 1 Siguiente

VEEDURÍA DISTRITAL
Somos los ojos de la ciudadanía

RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS

Subir Informe Reporte 371

El informe de EXCEL correspondiente al presente mes, ya ha sido cargado.

Mostrar 10 registros

Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PQRS SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MARZO 2023.XLSX	NARDA LIZETH RODRIGUEZ TORO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	EDUCACION	Abr 21 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, YA QUE A LA FECHA NO SE EVIDENCIA MEJORA	Abrir	2

Mostrando registros del 1 al 7 de un total de 7 registros (filtrado de un total de 82 registros)

Anterior 1 Siguiente

Imagen 6 Publicación de informes de Nivel de Oportunidad en las respuestas.

Inicio

Nuestra Entidad

Noticias

Transparencia

Servicio a la Ciudadanía

Participa

Gestión Educativa

IntraSED

Preguntas Frecuentes

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

BOGOTÁ

Buscar

Buscar

El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Inicio / transparencia / nivel-oportunidad

Fecha de publicación: Lun, 11/02/2019 - 16:24

1. Información de la entidad +

2. Normativa +

3. Contratación +

4. Planeación, presupuesto e informes +

5. Trámites y servicios +

6. Participa +

7. Datos Abiertos +

8. Información específica para Grupos de Interés. +

9. Información específica de la entidad +

10. Información tributaria +

NIVEL DE OPORTUNIDAD

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, se ponen a disposición de la ciudadanía los informes sobre el Nivel de Oportunidad en la Respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), registrados tanto en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), como en el Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo (SIGA).

Informes mensuales Nivel de oportunidad Central, local e Institucional Año 2023

1-Nivel Central Direcciones Locales e Institucional Enero 2023	2-Nivel Central Direcciones Locales e Institucional Febrero 2023
3-Nivel Central Direcciones Locales e Institucional Marzo 2023	4-Nivel Central Direcciones Locales e Institucional Abril 2023 Reporte Abril 2023
5-Nivel Central Direcciones Locales e Institucional Mayo 2023	6-Nivel Central Direcciones Locales e Institucional junio 2023
7-Nivel Central Direcciones Locales e Institucional Julio 2023	8-Nivel Central Direcciones Locales e Institucional Agosto 2023
9-Nivel Central Direcciones Locales e Institucional Septiembre 2023	Reporte Septiembre 2023
Reporte Julio	Reporte Agosto
Reporte Abril 2023	Reporte Junio 2023
Reporte Marzo 2023	Reporte Mayo 2023
Reporte Febrero 2023	Reporte Enero 2023

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

Con base en lo anterior, se puede evidenciar que desde la Oficina de Servicio al Ciudadano da cumplimiento a lo normado, en lo relacionado con la publicación de informes.

16-IF-004
V1

4. Análisis de la medición sobre la satisfacción de los ciudadanos en el último período evaluado.

Desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se estableció y aplicó el proceso de medición de la satisfacción en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad, a través de los canales presencial, telefónico, chat y correo electrónico de los usuarios, a través de la "Encuesta de Evaluación del Servicio", la cual recopila información relacionada con los tipos de servicio utilizados, la calificación del servicio, el nivel de satisfacción, la comodidad, la agilidad en servicio, amabilidad y facilidad en la aplicación de los procesos.

La Oficina de Servicio al Ciudadano genera informes mensuales, los cuales son publicados en la página Web de la Entidad, en el siguiente vínculo:

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

Los resultados desagregados para este semestre fueron los siguientes:

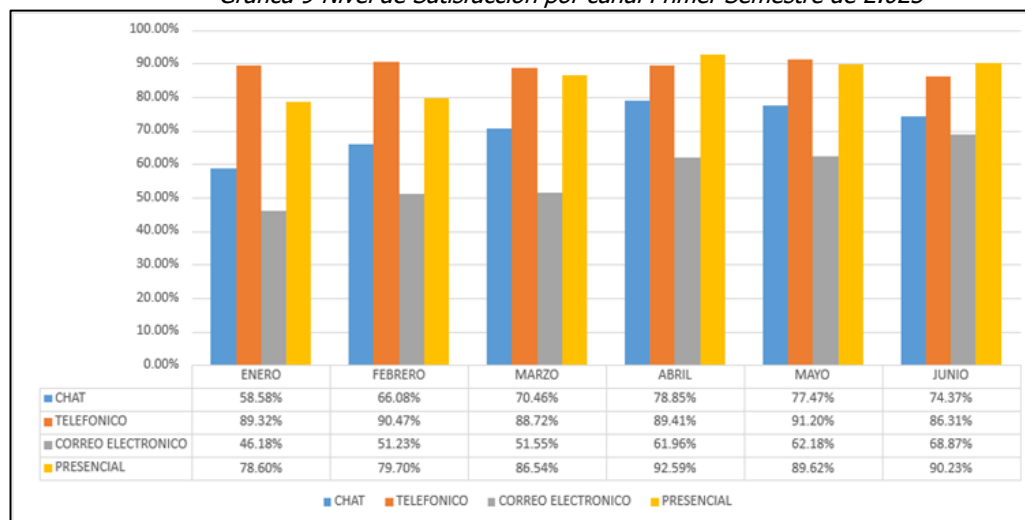
Tabla 11 Resultados Evaluación del Servicio Primer Semestre de 2.023.

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	PROMEDIO SEMESTRE
CHAT	58,58%	66,08%	70,46%	78,85%	77,47%	74,37%	70,97%
TELEFONICO	89,32%	90,47%	88,72%	89,41%	91,20%	86,31%	89,24%
CORREO ELECTRONICO	46,18%	51,23%	51,55%	61,96%	62,18%	68,87%	57,00%
PRESENCIAL	78,60%	79,70%	86,54%	92,59%	89,62%	90,23%	86,21%
TOTAL	68,17%	71,87%	74,32%	80,70%	80,12%	79,95%	75,85%

Elaborado: Equipo Auditor. PT 6 - PAA 25-2023 - PQRS

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

Gráfica 9 Nivel de Satisfacción por canal Primer Semestre de 2.023



Elaborado: Equipo Auditor. PT 6 - PAA 25-2023 - PQRS

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

De acuerdo con lo observado en el primer semestre de 2023, se determina que:

- ✓ El canal que tuvo un mayor nivel de satisfacción por parte de los usuarios fue el telefónico logrando un 89.24%, seguido por el canal presencial que alcanzó un 86.21% de nivel de satisfacción.
- ✓ Durante el primer semestre de 2023, el porcentaje de satisfacción promedio de los usuarios de los servicios de la SED alcanzó un 75.85%, lo cual indica que con respecto al primer semestre de 2022 (cuyo nivel alcanzado fue del 73,08%), se presentó un comportamiento constante en la satisfacción de los usuarios.

5. Informe del Defensor del Ciudadano del primer Semestre de 2023.

Para la figura de Defensor del Ciudadano, que se encuentra liderada por el jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano, las funciones fueron establecidas mediante Resolución No. 2374 de 8 de noviembre de 2018 "Por la cual se delega la función del Defensor del Ciudadano en la Secretaría de Educación del Distrito y se reglamenta la figura".

La Oficina de Servicio al Ciudadano publicó el informe del Defensor del Ciudadano para el primer semestre de la Vigencia 2023 en el botón de transparencia de la página Web de la Secretaría de Educación del Distrito ubicado en el siguiente vínculo https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/defensor-del-ciudadano

Imagen 7 Publicación de informe de Defensor del Ciudadano.



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

El equipo auditor de la Oficina de Control Interno verificó la publicación de dicho informe y pudo constatar

que contiene los resultados de la gestión del Defensor del Ciudadano durante el primer semestre de la vigencia 2023.

De lo anterior se desprende que mediante la publicación del informe se cumple el propósito fundamental del Defensor del Ciudadano, el cual es mejorar la calidad del servicio, generar buenas relaciones y forjar confianza entre la ciudadanía y la entidad, así como también el ser garante y veedor del cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada en el Distrito Capital a partir del año 2014

6. Informes de solicitudes de acceso a la información.

La Oficina de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con las solicitudes de acceso a la información realizadas por los usuarios, genera informes mensuales que son publicados en el botón de transparencia y acceso a la información pública de la SED.

Así, y de acuerdo con los informes publicados, se evidenció que, durante el primer semestre de 2023, se registraron 216 solicitudes de acceso a la información. El tiempo de respuesta promedio para estas solicitudes, fue de 6.07 días.

Los resultados se presentan a continuación:

Tabla 12 Resultados Informes de acceso a información primer semestre 2.023.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Número de solicitudes recibidas	28	38	39	27	28	49	209
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	0	0	2	2	1	2	7
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	28	38	41	29	29	51	216
Tiempo promedio de respuesta (días)	5,39	7,39	6,28	6,29	5,75	5,36	6,08

Elaborado: Equipo Auditor. PT 7 - PAA 25-2023 - PQRS

Fuente: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-acceso-informacion-publica-sed

7. Análisis seguimiento documentos vencidos vigencias anteriores.

La Oficina de Control Interno, en su anterior informe de seguimiento, identificó la cantidad de documentos que tienen como estado vencido a corte 31 de diciembre de 2022, la cual se ilustra a continuación:

Tabla 13. 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

Elaborado: Equipo Auditor.

Fuente: Informe Seguimiento PQRS I-2023-105937 de la Oficina de Control Interno

Tomando en consideración esos resultados, se requirió a la OSC con el objeto de informar "... cuáles han sido las acciones implementadas desde la Oficina de Servicio al Ciudadano durante el primer semestre de 2023 con el objeto de depurar los documentos vencidos de vigencias anteriores...". La Oficina de Servicio al Ciudadano mediante comunicación con radicado I-2023-105937, remitió respuesta en la cual se informó el estado de las 5 dependencias requeridas con oficios en estado vencido en comparación con la vigencias 2021 y 2022, las cuales se muestran a continuación:

Tabla 14 Cinco primeras dependencias con mayor cantidad de documentos vencidos con corte a 30 de junio de 2.023.

DEPENDENCIA	DOCUMENTOS VENCIDOS		TOTAL
	2021	2022	
1. 6001-04 COLEGIO DIVINO MAESTRO (IED)	1	127	128
2. 2211- DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN DE SUBA	0	62	62
3. 6008 - 25 COLEGIO FLORESTA SUR (IED)	0	18	18
4. 6035 - 08COLEGIO PROSPERO PINZÓN (IED)	0	11	11
5. 5110-OFICINA DE PERSONAL	0	10	10
TOTALES	1	228	229

Elaborado: Equipo Auditor. PT 8 - PAA 25-2023 - PQRS

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicación con radicado I-2023-105937

En consideración a la información remitida por la Oficina de Servicio al Ciudadano, se evidencia que:

- La cantidad de documentos vencidos, correspondientes al primer semestre de 2021, llegó a la cifra de 1 mientras que la cifra para el primer semestre de 2022 ascendió a 228.
- Tomando en consideración las vigencias del 2020 al 2021, se realizó durante el primer semestre de 2023, la depuración de 8 documentos vencidos correspondientes a la vigencia 2020 y 165 documentos vencidos correspondientes a la vigencia 2021 por parte de las dependencias responsables en relación

con la vigencia inmediatamente anterior, lo que corresponde a un 99 % de documentos en estado vencido. Con relación a los documentos vencidos en el año 2022 durante el primer semestre de 2023 se depuraron 688 documentos vencidos lo que equivale a un 75% de documentos depurados.

- De las cinco primeras dependencias con mayor número de documentos a junio 30 de 2023 se observa que los documentos vencidos del IED Divino Maestro representan el 55,89% de los verificados, seguidamente se encuentra la Dirección Local de Educación de Suba con 27.07% de los documentos.

De igual forma, se verificó la socialización de la Oficina de Servicio al Ciudadano de los documentos vencidos socializado en PowerBI ubicado en el siguiente enlace:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojMWYwOWUwNTctZDExZC00ODE3LTk2ZWMtOWQzNTMxOWRkYTU1IiwidCI6IjM3MTE3OWI1LWM4YTAtNDNiZS04MDgzLTk1YmFmIjZiYzY1MCI6ImMiOjR9>

De lo anterior se concluye que la Oficina de Servicio al Ciudadano adelantó las actividades de depuración de documentos vencidos en articulación con las diferentes dependencias de la SED, sin embargo, es importante continuar con dicho seguimiento en especial en aquellos que se presentó mayor concentración.

Finalmente, la OSC socializó los indicadores de nivel de oportunidad por correo electrónico a las dependencias de la SED.

8. Seguimiento cumplimiento de la Directiva No. 8 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, cuyo asunto es "Lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información, en lo relacionado con el servicio al ciudadano".

Desde la Oficina de Control Interno, se efectuó la solicitud de información a la Oficina de Servicio al Ciudadano, con el objeto de verificar el cumplimiento de las acciones relacionadas con el numeral 3 de dicha directiva, cotejando los soportes remitidos por la dependencia.

Tabla 15 Verificación cumplimiento Directiva No. 8 de 2021.

CONDICION DIRECTIVA No. 8 DE 2021	RESPUESTA OSC
1. Se dispone de procedimientos institucionales de asignación de peticiones que garanticen su atención en el orden de llegada, salvo prelación legal o urgencia manifiesta	La Oficina de Servicio al Ciudadano maneja los sistemas de Gestión de Correspondencia SIGA y Bogotá te Escucha, el cual asigna un número de radicado consecutivo para cada solicitud, fecha y hora de radicación, estas son asignadas de manera inmediata al área encargada. Igualmente, se aplican las indicaciones establecidas en el procedimiento 17-PD-006 Procedimiento Gestión de Correspondencia de Entrada, 05-PD-008 Gestión Interna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF, 17-PD-007 Gestión de correspondencia de salida, Resolución 1140 del 2016, Resolución 010 del 2022, en la cual se daban orientaciones sobre los medios para la recepción de solicitudes, comunicaciones, denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y otros requerimientos en la Secretaría de Educación del Distrito.

		Cabe reiterar que la oficina de servicio al ciudadano pone a disposición de la entidad a través de socializaciones, y difusiones en los medios de comunicación autorizados por la entidad, los diferentes procesos y procedimientos para que, desde las dependencias, realicen el proceso de gestión de la respuesta, la prelación en la atención es fruto del análisis interno de cada una de las dependencias.
		Lo anterior puede ser consultado en el aplicativo ISOLUCION, igualmente se anexa copia o controlada en la carpeta P8 – A.
		Adicionalmente, como parte del proceso de certificación en la norma de ISO 9001:2015, la Oficina de Servicio al Ciudadano cuenta con los instructivos internos para cada canal de atención que propenden por calidad de la atención de los ciudadanos, los cuales pueden ser consultados en IntraSED a través del siguiente enlace: Instructivos Internos Oficina Servicio al Ciudadano - Servicio al ciudadano IntraSED (educacionbogota.edu.co)
	2. Controlar el cumplimiento de los términos legales para la atención de peticiones por parte de los y las servidoras distritales.	
		Se cuenta con la Resolución 1140 del 2016 “Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones ante la Secretaría de Educación del Distrito”, como guía de la Entidad para la gestión de peticiones por parte de los servidores y servidoras; y aunado a lo anterior, se cuenta con el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que tiene como propósito “...orientar de forma clara y concreta a las entidades distritales sobre el manejo de las peticiones”.
		Se cuenta con el procedimiento 05-PD-004 Gestión Interna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones — PQRSDF, los sistemas de Gestión de Correspondencia SIGA y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha, permite consultar la trazabilidad de las peticiones realizadas por cada dependencia y verificar la fecha de vencimiento vs la fecha de respuesta o cierre del requerimiento, igualmente para la gestión interna de cada dependencia, el sistema genera alertas informativas las cuales pueden ser evidenciada por cada encargado del trámite.3.
		Se emite el informe mensual de nivel de oportunidad en las respuestas, el cual es socializado con los jefes de las áreas y a los encargados de correspondencia a través de correo electrónico, y publicado en la página web de la Secretaría de Educación, puede ser consultado en el siguiente enlace: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/nivel-oportunidad . Se emite el reporte de “Informe de Documentos Próximos a Vencer y en Trámite
		En línea con lo anterior, se emite el reporte de vencidos a las dependencias con el objetivo de realizar gestión prioritaria a dichas peticiones y brindar respuesta a la ciudadanía 6.Por otra parte, se emite el reporte de “No digitalizados” dando cumplimiento a la circular 01 del 2022 que define el cargue de los requerimientos en los aplicativos que correspondan 7.Por último, verificando el envío y recepción de la respuesta por parte del ciudadano, se realiza desde la Oficina de Servicio al Ciudadano la valoración de la calidad en las respuestas, y se aplica una encuesta de percepción de la calidad enviada a través de correo electrónico.

	3. Adoptar medidas institucionales que garanticen la atención eficaz y de fondo de las peticiones de la ciudadanía, grupos de valor y/u requerimientos de los organismos de control.	Es importante aclarar, que en la Secretaría de Educación del Distrito la responsabilidad de asegurar que las respuestas a las peticiones se emitan consultando el bien común y salvaguardando los derechos, corresponde al directivo o líder de cada dependencia, el que firma aprobando la calidad y pertinencia de cada comunicado de la entidad.
		No obstante, la Oficina de Servicio al Ciudadano, conforme a lo asignado por función en el Decreto 310 de 2022, realiza seguimiento de la oportunidad en la respuesta y realizamos las socializaciones con las diferentes áreas, en busca de la sensibilización de los funcionarios asistentes sobre los criterios de calidad en las respuestas de acuerdo con el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá, lo cual se puede evidenciar en la carpeta de este literal.
		De igual manera, realizamos los informes de calidad y percepción en las repuestas las cuales son socializados con los directivos de las diferentes dependencias, para que cada uno desde su competencia genere las acciones de mejora en sus procesos y la generación de repuestas a la ciudadanía.
	4. Establecer protocolos que aseguren que las respuestas se emitan consultando el bien común y salvaguardando los derechos y la satisfacción general de las necesidades de la ciudadanía	La Oficina de Servicio al Ciudadano aclaró informo, que en la Secretaría de Educación del Distrito la responsabilidad de asegurar que las respuestas a las peticiones se emitan consultando el bien común y salvaguardando los derechos, corresponde al directivo o líder de cada dependencia, el que firma aprobando la calidad y pertinencia de cada comunicado de la entidad.
		No obstante, la Oficina de Servicio al Ciudadano, conforme a lo asignado por función en el Decreto 310 de 2022, realiza seguimiento de la oportunidad en la respuesta y realizamos las socializaciones con las diferentes áreas, en busca de la sensibilización de los funcionarios asistentes sobre los criterios de calidad en las respuestas de acuerdo con el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá, lo cual se puede evidenciar en la carpeta de este literal.
		De igual manera, realizamos los informes de calidad y percepción en las repuestas las cuales son socializados con los directivos de las diferentes dependencias, para que cada uno desde su competencia genere las acciones de mejora en sus procesos y la generación de repuestas a la ciudadanía.
	5. Dentro del proceso de gestión documental de la Entidad deberán disponerse mecanismos que permitan asegurar la entrega oportuna, mediante los medios de comunicación dispuestos por la Entidad y acorde con lo solicitado por el peticionario, garantizando la reserva y protección de los datos de los peticionarios.	Procedimiento 07-PD-007 Gestión de Correspondencia de Salida, que permite establecer los pasos necesarios, para la entrega oportuna de las comunicaciones Se cuenta con dos contratos orientados a realizar la entrega eficiente de las comunicaciones generadas por la entidad en ellos niveles central e institucional:
		Contrato No 4105018: Empresa Alas de Colombia SAS de acuerdo con las condiciones exigidas en los estudios previos y en el Pliego de Condiciones para la prestación del servicio de correspondencia en su gestión y administración, garantizando la entrega segura y eficiente de los envíos
		Contrato de Prestación de Servicios No 109956: Empresa Camerfirma, cumplir con las obligaciones de prestar servicios de correo electrónico certificado con validez jurídica y probatoria para la Secretaría de Educación del Distrito

6. Disponer procesos y procedimientos de atención y relacionamiento con la ciudadanía con enfoque poblacional - diferencial	Servicio a la Ciudadanía de la Entidad.
	Actualmente la Oficina cuenta con un nuevo servicio de atención a personas con discapacidad llamado "Relevo SED" a través del cual se brinda atención a personas con discapacidad auditiva las cuales son atendidas por un intérprete en lengua de señas a través de video llamada. Este servicio puede ser solicitado en cualquier punto de atención de las Direcciones Locales o Nivel Central, según los lineamientos establecidos en el Instructivo de Atención Centro de Relevo SED.
	Igualmente, en la línea telefónica de la Secretaría de Educación 601-3241000 existe una opción donde las personas con discapacidad pueden registrarse para solicitar atención a sus requerimientos. La Oficina de Servicio al Ciudadano participa activamente en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación en el aporte a las actividades planteadas para la Política de LGBTIQ+ y de igualdad de género
7. Establecer información clara y oportuna sobre los diferentes canales y horarios de atención a la ciudadanía.	La Oficina de Servicio al Ciudadano en articulación con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa (OACP) realiza periódicamente la actualización de información publicada en la página web de la entidad relacionada con los canales y horarios de atención o cambios que se realicen en la atención en los canales para dar atención oportuna a la ciudadanía.
	Para solicitar la actualización de información en la página web, la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa cuenta con un formulario de solicitud de servicios el cual se diligencia ingresando al SharePoint SED / formulario solicitud de servicios / Formulario de la oficina Asesora de Comunicación y Prensa, el cual debe ser aprobado por el jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano y aprobado por la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, la solicitud ingresa a la OACP para el control del tráfico de diseño de piezas gráficas y solicitudes para la respectiva respuesta y actualización de la información.
	Durante el primer semestre del 2023, se mantuvo actualizada la información de la página web relacionada con los canales y horarios de atención, información que puede ser consultada ingresando al siguiente enlace: https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/localizacion-fisica-sucursales
8. Implementar acciones de formación a servidores distritales enfocados a la resolución y manejo de conflictos, estrategias de atención efectiva de la ciudadanía, comunicación asertiva y lenguaje claro	La Oficina de Servicio al Ciudadano dando cumplimiento al Objetivo de Calidad "Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano", durante el primer semestre 2023 ha programado y desarrollado 24 actividades de socialización y sensibilización con más de 350 asistentes en total, dirigidas al personal que brinda atención a la ciudadanía a través de los canales presenciales, virtuales y telefónicos en temas relacionados con los protocolos de atención, comunicación asertiva y lenguaje claro, logrando mejorar el relacionamiento con el público objetivo de forma cálida, amable, digna, respetuosa con respuestas oportunas y de calidad en las respuestas brindadas.

Las actividades antes mencionadas se encuentran reportadas en las actas de cualificación y socialización y en los informes de cualificación y promoción que se realizan mensualmente donde se consolidan todas las actividades de socialización, sensibilización y promoción que realiza la Oficina de Servicio al Ciudadano, los cuales se encuentran publicados en la Intrased / Servicios Intrased / Servicio al Ciudadano / Informes Cualificación y Promoción

Elaborado: Equipo Auditor. PT 9 - PAA 25-2023 - PQRS
Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicación con radicado I-2023-105037

Con base en el análisis de la tabla anterior, se evidenció que desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se da cumplimiento a lo preceptuado en el numeral 3 de la Directiva No. 8 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, así mismo se recomienda a la OSC socializar dicho cumplimiento en los tres niveles de la entidad Central, Local e Institucional

9. 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 fecha de diciembre de 2022 emitido por la Veeduría Distrital, el equipo auditor de la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a los criterios evaluados por la veeduría como son el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC y demás normas aplicables, el presente informe observó del componente de transparencia y acceso a la información pública los 6 instrumentos y 1 formato con los cuales el ente de control verificó el avance de la política en el entidad a saber: 1. Fortalecimiento de la Capacidad Ciudadana, 2. Infraestructura para la prestación del Servicio, 3. Cualificación del Talento Humano, 4. Articulación Institucional e Interinstitucional, 5. Mejoramiento Continuo, 6. Transparencia Activa, 7. Transparencia Pasiva. Cabe anotar que la Secretaría de Educación del Distrito obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 95.65%.

A continuación, se presentan los resultados del análisis realizado por el grupo auditor:

Tabla 16 Seguimiento IDSC 2022.

COMPONENTE	SEGUIMIENTO OCI
Fortalecimiento de la Capacidad Ciudadana	Dentro de la revisión a los soportes documentales aportado por la OSC mediante radicado I-2023-105037 de fecha 15 de septiembre de 2023, se pudo evidenciar que las diferentes estrategias pedagógicas implementadas por dicha oficina, tales como Plan Padrino, Ponte en los zapatos de..., mesas de trabajo, entre otras, dan cuenta de las acciones adelantadas en la formación pedagógica de los 3 niveles de la Entidad.

Infraestructura para la prestación del Servicio	Referente a este punto, y de acuerdo con las visitas realizadas a los puntos de atención al ciudadano de las Direcciones Locales de Ciudad Bolívar, Kennedy y Engativá se evidenció que el espacio físico destinado para la atención a la ciudadanía tiene las siguientes observaciones: 1. DILE de Ciudad Bolívar: La sede es arrendada y no cumple con los estándares para la atención de la población con discapacidad, la sede consta de varios pisos y los ciudadanos deben bajar y subir escaleras para ser atendidos, lo cual dificulta la atención de personas en sillas de ruedas y personas con dificultades de movilidad entre otros, la sede no cuenta con puntos táctiles en los pisos que sirvan de guía para personas con problemas visuales, no cuenta con un baño para atención a discapacitados, la sede de la dirección local no cuenta con un letrero que indique que allí se encuentra ubicada, sobre el nivel de oportunidad del 84%, el director indicó que no contaba con el personal suficiente desconocía las acciones de mejora acordadas con Servicio al Ciudadano para mejorar el porcentaje de oportunidad 2. DILE de Kennedy: La DLE Kennedy cuenta con las adecuaciones necesarias para prestar el servicio a personas con discapacidad, aun cuando faltan dispositivos para atención de personas con problemas visuales, auditivos, únicamente no cuenta con aviso informativo con los horarios de atención 3. DLE Engativá: Falta señalización de evacuación y mapa de ubicación, los pisos no tienen señalización de puntos para personas con discapacidad visual, TV de punto de atención visible para funcionarios de atención y no para el ciudadano por mala ubicación, letrero al inicio de la rampa de acceso caído y solo soportado por la baranda y la pared.	
Cualificación del Talento Humano	Dentro de la revisión a los soportes documentales aportado por la OSC mediante radicado I-2023-105037 de fecha 15 de septiembre de 2023, se pudo verificar que la Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC, cuenta con un equipo de profesionales dedicado a la atención a la ciudadanía, los cuales reciben capacitación en temas relacionados con lenguaje claro, resolución de conflictos, entre otros. Por otra parte, durante la visita a los sitios, se verificó que no se cuenta con persona especializada en lenguaje de señas, que acompañe a los usuarios que soliciten servicio durante la jornada. Es importante que se refuerce este tema, ya que la atención a las personas con algún tipo de discapacidad debe ser prioritaria.	
Articulación Institucional e Interinstitucional	Dentro de la revisión a los soportes documentales aportado por la OSC mediante radicado I-2023-105037 del 15 de septiembre de 2023, se pudo identificar que la Oficina de Servicio al Ciudadano tiene los siguientes procesos implementados: 1. Sistemas de Gestión de Correspondencia SIGA y Bogotá te Escucha. 2. Procedimiento 17-PD-006 Gestión de correspondencia de entrada. 3. Procedimiento 05-PD-008 Gestión Interna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones — PQRSDF. 4. Procedimiento 17-PD-007 Gestión de correspondencia de salida. 5. Manual del servicio al ciudadano 05-MN-001 Resolución 003 del 30 de junio de 2023. 6. Procedimiento 05-PD-013 Seguimiento y reconocimiento de la prestación del servicio en los canales de atención. 7. Procedimiento 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención. 8. 05-MG-003 Guía para la protección y custodia de datos de los denunciantes de posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de interés	
Mejoramiento Continuo	Desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se implementó la "Guía Metodológica en la Evaluación de la Calidad en las respuestas", identificada con el código 05-MG-005, la cual fue adoptada mediante la Resolución No. 03 del 30 de junio de 2023. Por otra parte, desde la OSC, se establecieron planes de mejora con las áreas cuyo nivel de cumplimiento en la oportunidad de los tiempos de respuesta, son inferiores al mínimo requerido. En cuanto a los canales de atención, en el informe presentado por el Defensor del Ciudadano para el primer semestre de la vigencia 2023, se analizaron las cifras relacionadas con los canales de atención dispuestos para la atención de los usuarios de la SED.	

Transparencia Activa

Una vez verificados los soportes remitidos por la OSC y realizada la verificación en el enlace de transparencia de la página Web de la Entidad, se observó que se encuentran publicados los informes mensuales de PQRS, los informe de acceso a la información, informes de medición de satisfacción del usuario y los informes de gestión de operación de la OSC (informe PQRS página https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-informes-mensuales-pqrs).

Respecto de los canales de atención telefónica y virtual, se observó durante el desarrollo del seguimiento que el comportamiento de la atención por el canal virtual, que incluye Chat y Correo Electrónico, sigue siendo el principal canal de atención para las peticiones realizadas por los usuarios, por cuanto dicho canal para el primer semestre de 2.023 atendió 553.791 solicitudes realizadas por los usuarios a través de los canales de atención, ahora bien la atención de PQRS fue en el primer semestre de 2023 de 271.753 solicitudes siendo el SIGA el 97.75% y BTE el 2.25% de la atención, según lo informado por la OSC, mediante comunicación con radicado I-2023-105037 del 15 de septiembre de 2023 y cotejado por el grupo auditor de la Oficina de Control Interno en el Informe del Defensor del Ciudadano correspondiente al primer semestre de 2023.

Elaborado: Equipo Auditor. PT 10 - PAA 25-2023 – PQRS Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicación con radicado I-2023-105037

Con base en el seguimiento del cumplimiento del componente infraestructura para la prestación del servicio del informe del IDSC a diciembre 2022, en el cual la SED obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 94%, el equipo auditor realizó visitas a la Direcciones Locales de Educación de Ciudad Bolívar, Kennedy y Engativá, en las cuales se evidencio lo siguiente:

1. En la Dirección Local de Educación de Ciudad Bolívar no existe una imagen institucional visible que identifique el punto de Atención al Ciudadano, tal como se observa en la siguiente imagen:

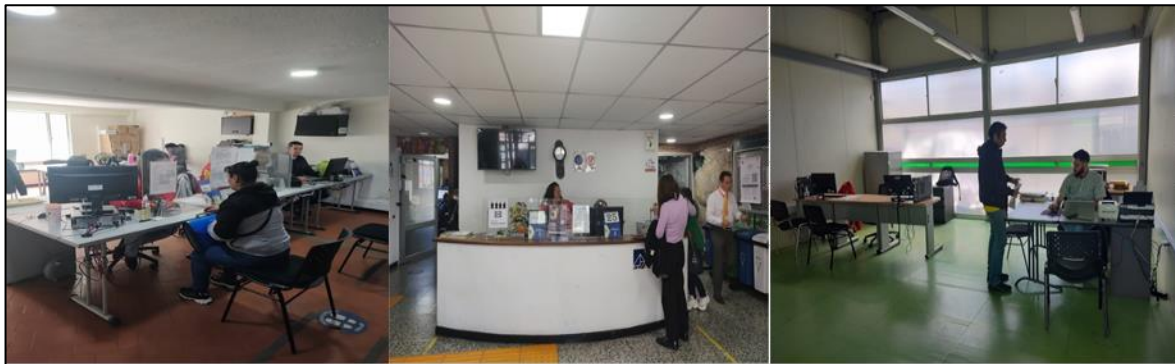
Imagen 8 No identificación del punto de Atención al Ciudadano DLE Ciudad Bolívar



Elaborado: Equipo Auditor. PT 13 - PAA 25-2023 – PQRS Fuente: Registro fotográfico. Visita de inspección realizada el 12 de octubre de 2023.

2. Falta el mobiliario para atención prioritaria de personas en condición de discapacidad,.

Imagen 9 Mobiliario zona de Atención al Ciudadano DLE Ciudad Bolívar, Kennedy y Engativá.



*Elaborado: Equipo Auditor. PT 13 - PAA 25-2023 - PQRS
Fuente: Registro fotográfico. Visita de inspección realizada el 12 de octubre de 2023.*

En cuanto al piso, se evidenció que la DLE de Ciudad Bolívar y Engativá no cumplen con los estándares que dicta la norma pues no poseen pisos pododactiles que sirvan de guía para personas con problemas visuales.

Se hace necesario que, desde la Oficina de Servicio al Ciudadano, se continúen efectuando las gestiones necesarias ante la Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos DCCEE y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones OTIC, con el objeto de realizar las adecuaciones requeridas en los puntos de atención al ciudadano en las localidades.

Imagen 10 Pisos y señalización zona de Servicio al Ciudadano DEL Engativá y Ciudad Bolívar.



*Elaborado: Equipo Auditor. PT 13 - PAA 25-2023 - PQRS
Fuente: Registro fotográfico. Visita de inspección realizada el 12 de octubre de 2023.*

Es de anotar que según lo informado por el Director Local de Educación de Ciudad Bolívar, la sede de la Dirección Local es arrendada, lo que dificulta la realización de adecuaciones en las instalaciones para dar cumplimiento con los estándares de la NTC para la atención de la población con discapacidad, se observó que la sede consta de varios pisos y los ciudadanos deben bajar y subir escaleras para ser atendidos en las diferentes dependencias, lo cual dificulta la movilidad de personas en sillas de ruedas u otros problemas

físicos; igualmente, la sede no cuenta con puntos táctiles en los pisos indicados para personas con problemas visuales, la sede no cuenta con un baño para atención a discapacitados.

Al indagar al director local sobre el nivel de oportunidad del 84%, el director informó que no contaba con el personal suficiente en las áreas para subsanar las deficiencias, indicó que desconocía los resultados del Informe de Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía del IDSC 2022.

Se recomienda fortalecer las capacitaciones al personal de apoyo del punto de atención al ciudadano de la DLE Ciudad Bolívar, en relación con los procedimientos establecidos por la Dirección Bienestar Estudiantil /Oficina de Servicio al Ciudadano para la atención de cupos escolares, en aras de unificar los criterios y medidas que prioricen la atención de la ciudadanía en aquellos que presentan dificultades en el uso de tecnologías para hacer agendamiento de la cita de forma virtual entre ellos adultos mayores y algunas personas con discapacidad.

10. Seguimiento a las recomendaciones presentadas en el informe de seguimiento al segundo semestre de 2022.

La Oficina de Servicio al Ciudadano, continúa realizando gestiones y fortaleciendo las herramientas de control y seguimiento a los procesos relacionados con la atención al ciudadano, dando cumplimiento a la normatividad que los rige. Sin embargo, es importante que se continúe haciendo seguimiento a los procesos que afectan la prestación del servicio a los usuarios. A continuación, se detallan las recomendaciones efectuadas en el informe de seguimiento realizado en el primer semestre de 2023 (en el que se evaluó la gestión realizada durante el segundo semestre de 2022) y el análisis y evaluación efectuada por la Oficina de Control Interno.

Tabla 17. Revisión recomendaciones seguimientos anteriores.

RECOMENDACIÓN	ANALISIS OCI
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.	Durante primer semestre de 2023, la Oficina de Servicio al Ciudadano de acuerdo con las evidencias aportadas realizó visitas a las áreas críticas y se socializó la información en los espacios en que la OSC tuvo intervención como comités de cobertura, además se realizó publicación por correo a través del equipo Plan Padrino. Así mismo dentro de las evidencias aportadas se evidenció la realización de campañas de divulgación interna a través de envío masivo de correo electrónico de nota informativa para todas las dependencias de los niveles central y local con recomendaciones para la correcta digitalización en el Sistema SIGA llegando a más de 1000 funcionarios administrativos, contratistas y colaboradores de la entidad.
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. (los reportes de solución)	De acuerdo con el seguimiento efectuado por el equipo de planes de mejoramiento OCI, se recomienda frente a estas acciones de mejora adelantar de manera oportuna la ejecución de las actividades de mejora previniendo los factores que impidan o dificulten su cumplimiento en termino, así mismo cargar de manera oportuna en el aplicativo ISOLUCION las evidencias de la ejecución de las acciones de cada una de ellas para dar continuidad al proceso en el aplicativo.

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.	Acorde con lo mencionado por la Oficina de Servicio al Ciudadano, se recomienda continuar en coordinación con la Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos las actividades relacionadas de adecuación de piso, piso táctil, baños accesibles, entre otros que permitan dar cumplimiento en su totalidad a los requerimientos enunciados 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.	De acuerdo con las evidencias aportadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano, se observaron soportes de listado de asistencia presencial y virtual de capacitaciones realizadas a las diferentes dependencias de las SED en los tres niveles (central, local e institucional), sin embargo se recomienda continuar con el fortalecimiento de socializaciones y sensibilizaciones en el manejo del aplicativo de atención y gestión de correspondencia SIGA y Bogotá Te escucha, con el fin de lograr cada vez mayor participación a estos encuentros y así minimizar los riesgos asociados al proceso.

Elaborado: Equipo Auditor. PT 11 - PAA 25-2023 - PQRS

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicación con radicado I-2023-105037

La Oficina de Servicio al Ciudadano, con el objeto de reforzar la respuesta a las peticiones, ha realizado mesas de trabajo con la Veeduría Distrital y Alcaldía Mayor de Bogotá tratando temas relacionados con requerimientos vencidos de Bogotá Te Escucha; dichas mesas de trabajo se han realizado durante el primer semestre del 2023.

11. Seguimiento Inclusión de Radicados generados en HUMANO responsabilidad del Fondo de Magisterio

Con base en la repuesta emitida por la OSC donde informa que da cumplimiento al Decreto 310 de 2002 “Registrar las solicitudes de las y los ciudadanos para ser tramitadas ante las diferentes dependencias de la SED y hacer seguimiento a la oportunidad de respuesta”, a través de 2 informes que son comunicados a las dependencias y que se enfocan en 2 objetivos: PQRS y la gestión de trámites que se desarrollan en los procesos liderados desde las áreas de la entidad:

1. Informe de Nivel de oportunidad en las respuestas dadas a la Ciudadanía bajo los términos de Ley contemplados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y establecidos en la circular 1140 de 2016 “Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones ante la Secretaria de Educación del Distrito”, para las solicitudes que son radicadas a través del Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo – SIGA y El sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

2. Reporte de operación de tramites, que consolida la cantidad de trámites recibidos y la cantidad que fueron resueltos en términos, esta información es suministrada directamente por las área a cargo de los procedimientos de los tramites y OPAS (otros procedimientos administrativos) que tiene la entidad, lo anterior, en consideración a que los datos de los tramites no son consistentes con lo registrado en los aplicativos de correspondencia o los que se generan a través de otros sistemas de información como es el caso del aplicativo HUMANO, SIMAT; MATRICULAS, MOVILIDAD etc. Dicha información es reportada por el

administrador de tramites de la entidad directamente en el aplicativo SUIT, conforme a los lineamientos establecidos en la Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT. Cuya información es remitida por cada dependencia y es publicada en el siguiente enlace: Reporte datos operación trámites SED IntraSED (educacionbogota.edu.co).

Así mismo informo, que el manejo del aplicativo Humano no está en la Oficina de Servicio al Ciudadano, no contamos con esta información ya que no disponemos de acceso a las bases de datos y no realizamos control de la operación de sustanciación y respuesta a los tramites de prestaciones sociales que se desarrolla a través del procedimiento 14-PD-051 Trámite, liquidación y reconocimiento de prestaciones sociales de cesantías de docentes y directivos docentes adscritos al FNPM, que forma parte del proceso de la Dirección de Talento Humano, la OSC informó que la información reportada en el informe de trámites a publicar el SUIT es remitida desde la Dirección de Talento Humano en un formato destinado para tal fin, así mismo informó en reunión con la Dirección de Talento Humano, mejorar la oportunidad y calidad en el reporte de este informe remitido a la OSC para el SUIT y en la gestión oportuna de los trámites, en particular la expedición de certificados laborales.

IV. CONCLUSIONES

- La Secretaría de Educación del Distrito, durante el primer semestre de 2.023, atendió un total de 140.479 peticiones en el Nivel Central y Local y 103.790 en el Nivel Institucional, logrando un nivel de oportunidad en la atención del 90.23% en el Nivel Central y Local y un 90.03% en el Nivel Institucional. Con respecto al mismo semestre del año inmediatamente anterior (I-2022) el indicador, en promedio, disminuyó en un 1.87%, lo cual denota que las acciones de acompañamiento emprendidas por la Oficina de Servicio al Ciudadano deben reforzarse con el objeto de que la oportunidad en la respuesta a la totalidad de las peticiones realizadas por los usuarios de los servicios de la SED, permanezcan sobre la meta del 95%.
- El canal virtual, que incluye chat y correo electrónico, continúa siendo el canal más representativo con relación al número de atenciones generadas en el periodo evaluado, este canal atendió el 55.90% de las solicitudes realizadas por los usuarios de los servicios de la SED.
- Respecto al promedio de digitalización de documentos en el primer semestre de 2023, se evidenció que este alcanzó un 98%, con lo cual se evidencia un avance de este proceso con relación a la evaluación anterior la cual alcanzó un porcentaje 77%, por lo anterior, se recomienda continuar con las medidas implementadas y reforzar aquellas en las que se presentan debilidades en el proceso en aras de minimizar la no digitalización de documentos en las diferentes dependencias de la SED.
- De las dependencias con mayor número de documentos vencidos a junio 30 de 2023 se observó que se depuraron 688 documentos vencidos con relación al año 2022 equivalente a un 75% de los documentos depurados, sin embargo, se hace necesario fortalecer el seguimiento a las dependencias que presentan mayor concentración de documentos vencidos.
- La OSC cumple con las funciones de Defensor Ciudadano asignadas en Resolución 1153 de 22 junio de 2023, evidenciado en informe semestral y publicación dentro de la página WEB
- La OSC cumple con la presentación de los informes estadísticos de PQRS mensuales solicitados por la secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Veeduría Distrital Red de Veedurías (Red distrital de quejas), así como la información publicada en el enlace de Transparencia y acceso a la Información.

- Con respecto al componente No 5 Infraestructura para la prestación del servicio del informe de IDSC de la Veeduría Distrital a diciembre 2022, se observó un porcentaje de este componente del 94%, sin embargo en las visitas efectuadas a la Dirección Local de Educación de Ciudad Bolívar, Kennedy y Engativá, se evidenció que para la DLE de Ciudad Bolívar la sede presentó debilidades en el cumplimiento de esta Directiva, por cuanto la sede no cumple con los requisitos y al ser arrendada se dificulta realizar las adecuaciones relacionadas en el presente informe.

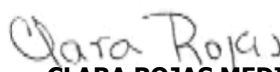
V. RECOMENDACIONES

- Se recomienda fortalecer las capacitaciones al personal de apoyo del punto de atención al ciudadano de la DLE Ciudad Bolívar, en relación con los procedimientos establecidos por la Dirección Bienestar Estudiantil /Oficina de Servicio al Ciudadano para la atención de cupos escolares, en aras de unificar los criterios y medidas que prioricen la atención de la ciudadanía en aquellos que presentan dificultades en el uso de tecnologías para hacer agendamiento de la cita de forma virtual entre ellos adultos mayores y algunas personas con discapacidad.
- Realizar seguimiento al Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía IDSC 2022 – Secretaría de Educación del Distrito, en aras de dar cumplimiento a la totalidad de requerimientos en la citada norma, haciendo énfasis en los puntos de atención de los tres niveles de la SED, así mismo se recomienda la articulación con la Dirección de Construcciones con el fin de considerar alternativas que conlleven a su cabal cumplimiento de la citada directriz.
- Por último, se recomienda a la OSC que la información reportada a la OCI, insumo del presente informe, sea validada con la información de los informes publicados y las bases de datos entregadas, puesto que se encontraron inconsistencias en las cifras reportadas en los informes de seguimiento a PQRS mes a mes, pese a la aclaración enviada mediante correo electrónico de fecha 26 de octubre de 2023. Es importante que la oficina tome las medidas conducentes a la coherencia de las cifras presentadas con el fin de minimizar reprocesos mejorando integridad de la información suministrada.

VI. FIRMAS


ELIANA DUARTE DÍAZ
Profesional Universitario OCI


ERIKA MILENA VERA O.
Profesional Contratista OCI


CLARA ROJAS MEDINA
Auxiliar Administrativo OCI


OSCAR ANDRÉS GARCÍA PRIETO
Jefe Oficina de Control Interno

Aprobado por:

