

|                                                                                                                                                                             |                             |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><b>EDUCACIÓN</b><br>Secretaría de Educación | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b> |                        |
|                                                                                                                                                                             | <b>Fecha:</b> 12/03/2020    | <b>Página:</b> 1 de 26 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>I. IDENTIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Auditor(es)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1. Gubileinaya Ramírez Beltrán (GRB)<br>2. Claudia Domínguez Torres (CDT)                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Proceso o área a auditar</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Oficina de Servicio al Ciudadano Seguimiento a PQRSDF                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Código PAA / Dependencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | PAA: 17<br>Dependencia: 5310                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Objetivo General</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Realizar seguimiento al proceso de servicio al ciudadano, con relación a los trámites de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias; verificando que 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. |
| <b>Alcance</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | La evaluación contemplará la gestión realizada por la SED para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante la entidad, a través de los aplicativos SIGA y SDQS, durante el segundo semestre del 2019, con corte a 31 de diciembre de 2019, en el nivel central, local e institucional.                                |
| <b>II. INFORME EJECUTIVO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>En cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno en su rol de evaluación y seguimiento del Decreto 648 del 2017, realizó el seguimiento a la gestión adelantada durante el segundo semestre del año 2019 por la SED en la atención de las PQRSDF tramitadas por los diferentes niveles de la entidad.</p> <p>Durante el proceso de seguimiento se verificó la información estadística frente a la gestión de las PQRSDF registradas en el SIGA y Bogotá Te escucha- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como la verificación del cumplimiento de niveles de oportunidad del periodo evaluado. Al respecto, se informa que la SED atendió para el segundo semestre de la vigencia 2019, un total de 138.284 peticiones y logró un nivel de oportunidad promedio de respuestas en la atención de las PQRSDF, correspondiente para el nivel central y local del 94.30% y para el nivel institucional del 84.83%. Así mismo, para el año 2019, se observó que el Nivel de oportunidad alcanzado para el Nivel central y local, correspondió al 90%, cifra inferior al nivel de oportunidad del 95%, en la meta establecida en el Plan de desarrollo de Bogotá Mejor para Todos.</p> <p>Es de señalar, que la Oficina de Servicio al Ciudadano como líder del proceso y en cumplimiento de sus funciones establecidas en el Decreto 330 de 2008, efectúa monitoreo y seguimiento al Nivel de oportunidad de las respuestas emitidas por los diferentes de la SED, de lo cual se logró constatar que se vienen desarrollando actividades, tales como la verificación de la calidad de las respuestas en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad y manejo de aplicativos, mesas de trabajo para identificar oportunidades de mejora y efectuar</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



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

## INFORME DE AUDITORÍA

Fecha: 12/03/2020

Página: 2 de 26

recomendaciones a seguir por los diferentes niveles para mejorar la atención y gestión de los requerimientos de trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

Frente a la digitalización y finalización de respuestas en el aplicativo SIGA tramitadas por la SED, se observó que para el periodo evaluado del II semestre de 2019, de un total de 179.993 registradas en el SIGA, fueron digitalizados 133.652 documentos entre radicados internos y de salida, que correspondió al 74.25%, lo cual indica que no se cuenta con una práctica general para la digitalización final de las respuestas en los tres niveles de la SED.

Como parte del seguimiento de la OSC, tomaron una muestra de 1633 peticiones del Nivel Central y Local, así como, 333 peticiones del Nivel Institucional, para la revisión de la calidad de las respuestas según criterios establecidos, de lo cual se logró evidenciar para el segundo semestre de 2019, que la SED cumplió los términos de calidad en las respuestas en un 87% en el Nivel Central y Local y en un 73% en el Nivel Institucional.

De otra parte, se verificó que la OSC reportó la información estadística de la totalidad de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información atendido por la Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y reportes generados para Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.; así como también, registró el reporte estadístico en la plataforma de la Red Distrital de Quejas de la Veeduría Distrital y remitió el informe del Defensor al ciudadano en cumplimiento del Decreto 392 de 2015, y dispuso a la ciudadanía los diferentes informes del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, a través del Link de Transparencia y acceso a la información pública en el sitio definido en el portal web de la SED, en cumplimiento de la Ley 1412 de 2014, en el espacio Numeral 10.10. Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.

Se logró establecer que la Oficina de Servicio al Ciudadano, como líder en la SED de las política de MIPG de Servicio al Ciudadano y de Racionalización de trámites, viene desarrollado acciones para el despliegue y puesta en marcha del Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía SISAC, en la SED, que busca fortalecer las capacidades en la prestación del servicio al ciudadano, en cuanto a calidad, oportunidad y rapidez, a través de la implementación de elementos técnicos y de sistemas de información.

Así mismo, la OSC ha adelantado mediciones sobre la satisfacción de los ciudadanos mediante encuestas de percepción con usuarios del nivel central y local; frente al nivel institucional, para el año 2019 iniciaron etapa piloto con las IEDs. De lo anterior, se concluyó que el canal presencial es el mejor valorado por el usuario con un 95% de satisfacción, y que se hace necesario mejorar la atención por el canal virtual, valorado con un 64%.

En cuanto a las recomendaciones presentadas por la OCI en el informe de seguimiento del I semestre de 2019, la OSC las tuvo presente y estableció acciones de mejora para aplicar lo observado en dicho informe, lo cual ha permitido fortalecer la atención de PQRSDF.

|                                                                                  |                             |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b> |                        |
|                                                                                  | <b>Fecha:</b> 12/03/2020    | <b>Página:</b> 3 de 26 |

### III. RESULTADOS

La Oficina de Control Interno (OCI) realizó evaluación de seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias de la SED, del periodo correspondiente al segundo semestre de 2019, según criterios definidos para la verificación de cumplimiento normativo, y en virtud de lo señalado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, donde estableció que estas oficinas rinden a la administración un informe semestral sobre el particular.

Por lo anterior, se evaluó la información estadística, informes presentados por la Oficina de Servicios al Ciudadano (OSC) y verificación de resultados del periodo evaluado, con el propósito de analizar el nivel de oportunidad de atención de PQRSD de la SED, así como, resultados de las acciones de mejora desarrolladas para subsanar observaciones y atención de las recomendaciones brindadas en el seguimiento anterior.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el proceso de evaluación:

#### **1. Análisis de la información estadística suministrada por la Oficina de Servicio al Ciudadano, frente a la gestión de las PQRSD registradas en el SIGA y Bogotá Te escucha- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, y verificación del cumplimiento de niveles de oportunidad del periodo evaluado.**

La Oficina de Control Interno efectuó seguimiento a la información brindada por la Oficina de Servicio al Ciudadano, instancia encargada del registro de las solicitudes de los ciudadanos para ser tramitadas ante las diferentes dependencias de la SED y del seguimiento del nivel de oportunidad en las respuestas, medición efectuada para el seguimiento al registro de las solicitudes de la ciudadanía, dispuesto por los diferentes canales de atención establecidos y registrados en el SIGA - Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo, y Bogotá Te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mecanismos establecidos para la atención oportuna de las peticiones presentadas ante la entidad.

##### **1.1 Nivel de Oportunidad de PQRSD Segundo semestre de 2019.**

Durante el II semestre de 2019, la SED en los niveles central, local e institucional, atendió un total de 138.284 peticiones y logró un nivel de oportunidad promedio de respuestas en la atención de las PQRSD, correspondiente para el nivel central y local del 94.30% y para el nivel institucional del 84.83%, valores basados en los informes mensuales del registro en los sistemas de información SIGA y Bogotá Te Escucha. Ver cuadro siguiente.

## INFORME DE AUDITORÍA

Fecha: 12/03/2020

Página: 4 de 26

| MES                         | NIVEL CENTRAL Y LOCAL      |                                 |                                     | NIVEL INSTITUCIONAL        |                                 |                                     |
|-----------------------------|----------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|
|                             | Total peticiones recibidas | Total peticiones que no cumplen | Nivel de Oportunidad de respuesta * | Total peticiones recibidas | Total peticiones que no cumplen | Nivel de Oportunidad de respuesta * |
| JULIO                       | 24.247                     | 2.038                           | 91%                                 | 2.009                      | 154                             | 92%                                 |
| AGOSTO                      | 20.035                     | 1.031                           | 95%                                 | 1.616                      | 77                              | 95%                                 |
| SEPTIEMBRE                  | 24.857                     | 972                             | 96%                                 | 2.075                      | 155                             | 93%                                 |
| OCTUBRE                     | 21.766                     | 1.180                           | 94%                                 | 2.601                      | 196                             | 92%                                 |
| NOVIEMBRE                   | 19.608                     | 1.014                           | 94,78%                              | 1.991                      | 174                             | 91,26%                              |
| DICIEMBRE                   | 17.346                     | 888                             | 95%                                 | 133                        | 72                              | 45,86%                              |
| <b>TOTAL</b>                | <b>127.859</b>             | <b>7.123</b>                    |                                     | <b>10.425</b>              | <b>828</b>                      |                                     |
| <b>PROMEDIO II SEM 2019</b> | <b>36.531</b>              | <b>2.035</b>                    | <b>94,30%</b>                       | <b>1.738</b>               | <b>138</b>                      | <b>84,85%</b>                       |

Fuente: [https://educacionbogota.edu.co/portal\\_institucional/transparencia/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos#a](https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos#a)

\* Nota: El nivel de oportunidad cuenta la sumatoria de registros de los dos sistemas de registro de PQRSDF: SIGA (Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo de la SED) y Bogotá Te Escucha (Sistema Distrital de Quejas y Reclamos de la Alcaldía Mayor de Bogotá).

Es de señalar que para el segundo semestre del año 2019, el nivel de oportunidad como se observa en el cuadro anterior presentó un desempeño inferior al esperado la meta plan del Nivel de Oportunidad para la atención de solicitudes, que estableció un nivel de oportunidad del 95%, en la meta del Plan de desarrollo de Bogotá Mejor para Todos.

Así mismo, frente al cumplimiento de la Meta Anual establecida para el año 2019, se observó que el Nivel de oportunidad para esta vigencia, correspondió al 90% para el Nivel central y local, tal y como se observa en el Informe PQRSDF Anual 2019.



Fuente: Informe Año 2019 Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y SIGA. Publicado en Link de Transparencia 10.10. Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.

El comparativo entre el primer y segundo semestre de 2019, da cuentas que se viene incrementando el cumplimiento en el Nivel de oportunidad en la SED, lo que representa que el tiempo de respuesta en la atención de las PQRSDF ha mejorado satisfactoriamente, con las acciones de seguimiento desarrolladas por la OSC, dado que mensualmente se informa a las diferentes dependencias su nivel de cumplimiento y son requeridas para revisar en caso dado su bajo desempeño, para que establezcan internamente acciones de mejora.

De otra parte, se observó que las áreas del nivel central y local, que presentaron un Nivel de Oportunidad inferior al 95% para el año 2019, fueron las relacionadas en el siguiente cuadro:

| Dependencia                                      | Año 2019          |                   |
|--------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
|                                                  | Total, Peticiones | Nivel Oportunidad |
| 2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe | 3.286             | 93%               |
| 5110 - Oficina De Personal                       | 35.773            | 93%               |
| 4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil        | 7.491             | 92%               |
| 1500 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa  | 193               | 92%               |
| 4100 - Dirección De Cobertura                    | 7.326             | 90%               |
| 5300 - Dirección De Servicios Administrativos    | 15.353            | 90%               |
| 2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz      | 55                | 87%               |
| 2208 - Dirección Local De Educación Kennedy      | 8.914             | 86%               |
| 2211 - Dirección Local De Educación Suba         | 7.105             | 85%               |
| 2210 - Dirección Local De Educación Engativa     | 4.982             | 79%               |
| 5100 - Dirección De Talento Humano               | 57.366            | 75%               |

**Fuente:** Informe SED año 2019, Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Oficinas que no cumplieron el 95% del Nivel de oportunidad, publicado en el Link de Transparencia.

El equipo auditor verificó la gestión adelantada en estas áreas del nivel central, en la definición de los controles establecidos para el seguimiento a la oportunidad de las respuestas tramitadas por ellas, sobre lo cual se logró establecer que las áreas efectuaron seguimientos y monitoreos constantes, recordatorios mediante correos electrónicos de correspondencia próxima a vencer; así como, revisión y exigencia de estados al día en la correspondencia asignada en el SIGA para el correspondiente pago a contratistas.

En el seguimiento adelantado para la Dirección de Talento Humano, se informó que desarrollaron planes de contingencia con el personal de toda la dirección para apoyar al grupo de certificaciones laborales, equipo que presenta durante el año altos volúmenes de trabajo, con el fin de lograr elevar el nivel de oportunidad. No obstante lo anterior, el promedio final del nivel de oportunidad del año 2019 para esta dirección correspondió para al 75%, el cual es el más bajo del nivel central.

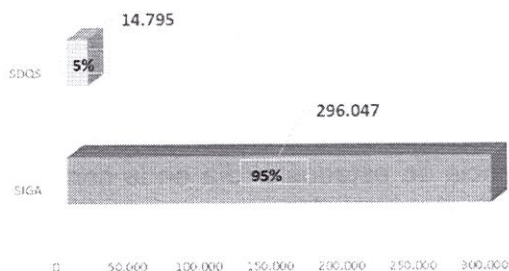
Si bien es cierto las áreas son responsables del seguimiento oportuno de las respuestas, la OSC reporta mensualmente el nivel de oportunidad logrado por los diferentes niveles de la SED y ha liderado mesas de trabajo, en donde informa las alertas frente a aquellas áreas que no cumplieron el nivel oportunidad y recomienda a cada área, efectuar el seguimiento correspondiente para el cumplimiento de lo normado.

## 1.2 TOTAL PQRSDF AÑO 2019

A continuación, se muestra que el total de PQRSDF año 2019 reportado por la Oficina de Servicio al Ciudadano, correspondió a 310.842 peticiones registradas en los sistemas de Bogotá Te Escucha- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá y SIGA - Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo de la SED.

| Sistema de información      | Total año 2018 | Total año 2019 |
|-----------------------------|----------------|----------------|
| SDQS Peticiones             | 10.097         | 14.795         |
| SDQS N. Oportunidad         | 83%            | 95%            |
| SIGA Peticiones             | 267.242        | 296.047        |
| SIGA N. Oportunidad         | 88%            | 90%            |
| <b>Total (SIGA Y SDQS)</b>  | <b>277.339</b> | <b>310.842</b> |
| <b>Total N. Oportunidad</b> | <b>88%</b>     | <b>90%</b>     |

Registro PQRSDF en Bogotá te Escucha vs. SIGA  
Total Año 2019



**Fuente:** Informe SED año 2019, Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, publicado en el Link de Transparencia.

De acuerdo con la gráfica, es de anotar que el sistema de registro más utilizado por la ciudadanía para presentar peticiones ante la SED durante el año 2019, fue el SIGA con un 95% en el Sistema de correspondencia de la entidad, frente a un 5% del Sistema Bogotá Te Escucha, sistema dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

## 1.2.1 Análisis de digitalización y finalización de respuestas en el aplicativo SIGA

Se solicitó a la Oficina de Servicio al Ciudadano, el consolidado del total de las respuestas finalizadas en el SIGA, para el segundo semestre de 2019, con el objetivo de verificar la digitalización de las respuestas a los requerimientos atendidos por la SED, de lo cual, se observó que de un total de 179.993 registradas en el SIGA, fueron digitalizados 133.652 documentos entre radicados internos y de salida, que corresponde al 74.25%.

Es decir, que el 25.75% no se registraron digitalizados, lo cual indica que no se cuenta con una práctica para la digitalización de respuestas en los tres niveles de la SED, tal y como se presenta en el siguiente cuadro.

TOTAL RESPUESTAS DIGITALIZADOS EN SIGA - II SEM 2019

| NIVEL         | SI      |        |         |       | NO      |        |        |       | TOTAL FINAL |
|---------------|---------|--------|---------|-------|---------|--------|--------|-------|-------------|
|               | INTERNO | SALIDA | TOTAL   | %     | INTERNO | SALIDA | TOTAL  | %     |             |
| CENTRAL       | 30.509  | 66.151 | 96.660  | 72,32 | 10.273  | 27.220 | 37.493 | 80,91 | 134.153     |
| LOCAL         | 6.447   | 15.049 | 21.496  | 16,08 | 680     | 3.585  | 4.265  | 9,20  | 25.761      |
| INSTITUCIONAL | 11.444  | 4.052  | 15.496  | 11,59 | 1.282   | 3.301  | 4.583  | 9,89  | 20.079      |
| TOTAL         | 48.400  | 85.252 | 133.652 | 74,25 | 12.235  | 34.106 | 46.341 | 25,75 | 179.993     |

Fuente: Reporte de respuestas digitalizados en SIGA entregada por Oficina de Servicio al Ciudadano

A continuación, se indican por el Nivel Central, Local e Institucional, aquellos que están por encima del 40% sin digitalizar sus respuestas en el SIGA: Ver Tabla de Anexos N°1, 2 y 3.

## RESPUESTAS DIGITALIZADOS EN SIGA - II SEM 2019 PARA CADA NIVEL DE LA SED

| ÁREAS NIVEL CENTRAL                                                            | Total NO | Total SI | Total General | TOTAL PORCENTAJE DIGITALIZADOS |       |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|---------------|--------------------------------|-------|
|                                                                                |          |          |               | % NO                           | % SI  |
| 5112 - GRUPO NOMBRAMIENTOS PROVISIONALES                                       | 41       | 3        | 44            | 93,18                          | 6,82  |
| 5210 - OFICINA DE APOYO PRECONTRACTUAL                                         | 445      | 232      | 677           | 65,73                          | 34,27 |
| 5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE                                            | 9230     | 4915     | 14145         | 65,25                          | 34,75 |
| 5200 - DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN                                               | 103      | 60       | 163           | 63,19                          | 36,81 |
| 5000 - SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL                                  | 177      | 169      | 346           | 51,16                          | 48,84 |
| 5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO                                             | 1029     | 1141     | 2170          | 47,42                          | 52,58 |
| 5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES                              | 6544     | 7543     | 14087         | 46,45                          | 53,55 |
| 1100 - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN                                           | 290      | 345      | 635           | 45,67                          | 54,33 |
| 5130 - OFICINA DE NOMINA                                                       | 2792     | 3391     | 6183          | 45,16                          | 54,84 |
| 5220 - OFICINA DE CONTRATOS                                                    | 2492     | 3184     | 5676          | 43,90                          | 56,10 |
| 5420 - OFICINA DE TESORERÍA Y CONTABILIDAD                                     | 468      | 624      | 1092          | 42,86                          | 57,14 |
| 4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS | 2244     | 3219     | 5463          | 41,08                          | 58,92 |

Del cuadro anterior, se observa que para el caso de la Dirección de Talento Humano, la información está desagregada por oficinas y grupos de trabajo (Nombramientos Provisionales, Oficina de Escalafón Docente, Dirección de Talento Humano – Prestaciones), dado que es importante identificar los índices más altos de incumplimiento, debido en parte a que concentran mayores requerimientos recibidos.

| DIRECCIONES LOCALES EDUCATIVAS                     | Total<br>NO | Total<br>SI | Total<br>general | TOTAL PORCENTAJE<br>DIGITALIZADOS |       |
|----------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|-----------------------------------|-------|
|                                                    |             |             |                  | % NO                              | % SI  |
| 2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA           | 1208        | 2012        | 3220             | 37,52                             | 62,48 |
| 2220 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUMAPAZ        | 30          | 71          | 101              | 29,70                             | 70,30 |
| 2209 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN FONTIBÓN       | 279         | 820         | 1099             | 25,39                             | 74,61 |
| 2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLÍVAR | 437         | 1332        | 1769             | 24,70                             | 75,30 |
| 2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS UNIDOS | 106         | 380         | 486              | 21,81                             | 78,19 |

| COLEGIOS                                                  | Total<br>NO | Total<br>SI | Total<br>general | TOTAL PORCENTAJE<br>DIGITALIZADOS |       |
|-----------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|-----------------------------------|-------|
|                                                           |             |             |                  | % NO                              | % SI  |
| 6007 - 13 COLEGIO GERMAN ARCINIEGAS (IED)                 | 709         | 30          | 739              | 95,94                             | 4,06  |
| 6013 - 02 COLEGIO PALERMO -IEDIP- (IED)                   | 387         | 63          | 450              | 86,00                             | 14,00 |
| 6010 - 09 COLEGIO INSTITUTO TÉCNICO JUAN DEL CORRAL (IED) | 365         | 83          | 448              | 81,47                             | 18,53 |
| 6012 - 03 COLEGIO HELADIO MEJÍA (IED)                     | 137         | 32          | 169              | 81,07                             | 18,93 |
| 6002 - 03 COLEGIO SIMÓN RODRIGUEZ (IED)                   | 156         | 51          | 207              | 75,36                             | 24,64 |
| 6007 - 15 COLEGIO JOSE ANTONIO GALÁN (IED)                | 78          | 34          | 112              | 69,64                             | 30,36 |
| 6005 - 45 COLEGIO USMINIA (IED)                           | 77          | 41          | 118              | 65,25                             | 34,75 |
| 6008 - 19 COLEGIO JACQUELINE (IED)                        | 99          | 57          | 156              | 63,46                             | 36,54 |
| 6004 - 09 COLEGIO FLORENTINO GONZALEZ (IED)               | 34          | 22          | 56               | 60,71                             | 39,29 |
| 6019 - 03 COLEGIO ARBORIZADORA ALTA (IED)                 | 40          | 26          | 66               | 60,61                             | 39,39 |
| 6008 - 23 COLEGIO LA AMISTAD (IED)                        | 35          | 26          | 61               | 57,38                             | 42,62 |

De acuerdo con lo anterior, con relación al trámite para finalizar las respuestas a las solicitudes de PQRSDF, frente al registro del Documento en PDF en el aplicativo SIGA, frente a lo observado de manera general en los tres niveles de la SED, que no se registran los documentos en PDF correspondientes a la respuesta final de la petición ciudadana tramitada por la SED.

Por lo anterior, en aras de contar con las respuestas digitalizadas, es necesario socializar con las áreas, el cumplimiento del procedimiento 05-PD-004 Gestión Interna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF, del 23/12/2019, que cita en el numeral 14 “se debe subir en el aplicativo dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá en formato PDF para garantizar que el ciudadano reciba el correo informativo y la pueda visualizar. En caso de que el

ciudadano solicite respuesta física, esta se envía al grupo de correspondencia para su reparto siguiendo el procedimiento predeterminado de Gestión de Correspondencia de Salida. La fecha de finalización en el aplicativo debe ser máximo 2 días después de la fecha del radicado de salida.  
 Tanto en el aplicativo dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá como en aplicativo dispuesto por la SED (Sistema de correspondencia vigente), se debe adjuntar en formato PDF la respuesta emitida al peticionario.”

## 2. Cumplimiento del numeral 3° del Artículo 3° del Decreto 371 de 2010 y Ley 1412 de 2014.

### 2.1. 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.

Al respecto la Oficina de Servicio al Ciudadano realizó evaluación del cumplimiento de los criterios de calidad (Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y Manejo del aplicativo) en las respuestas de las peticiones brindadas a la ciudadanía, de lo cual verificó que esta oficina publicó en el portal institucional web de la SED dentro del Link de Transparencia, los informes mensuales de calidad a la respuesta.

Para su valoración, la OSC tomó de una población total de 7850 para el Nivel Central y Local, así como una población de 5608 del nivel Institucional, se seleccionó una muestra de 1633 peticiones del Nivel Central y Local, lo que equivale al 20.8% del total seleccionado para el este nivel; al igual, que se seleccionaron 333 peticiones del Nivel Institucional, que representan el 6% de este nivel. A continuación, se desglosa la información analizada de la muestra verificada por la Oficina de Servicio al Ciudadano, que dan cuenta del cumplimiento de los criterios de calidad verificados.

| NIVEL CENTRAL Y LOCAL |           |           |                 |                     |         | Evaluados |              |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------------|---------------------|---------|-----------|--------------|
| MES                   | SI CUMPLE | NO CUMPLE | Población Total | Población a Evaluar | Muestra | Evaluable | No Evaluable |
| JULIO                 | 206       | 15        | 1201            | 398                 | 291     | 221       | 70           |
|                       | 93%       | 7%        |                 |                     |         |           |              |
| AGOSTO                | 169       | 55        | 1040            | 542                 | 226     | 224       | 2            |
|                       | 75%       | 25%       |                 |                     |         |           |              |
| SEPTIEMBRE            | 315       | 75        | 1595            | 1441                | 390     | 390       | 0            |
|                       | 81%       | 19%       |                 |                     |         |           |              |
| OCTUBRE               | 285       | 25        | 1067            | 991                 | 310     | 310       | 0            |
|                       | 92%       | 8%        |                 |                     |         |           |              |
| NOVIEMBRE             | 69        | 40        | 1689            | 105                 | 59      | 59        | 0            |
|                       | 81%       | 19%       |                 |                     |         |           |              |
| DICIEMBRE             | 345       | 12        | 1258            | 448                 | 357     | 357       | 0            |
|                       | 97%       | 3%        |                 |                     |         |           |              |
| TOTAL                 | 1389      | 222       | TOTAL MUESTRA   |                     | 1633    |           |              |
|                       | 87%       | 14%       |                 |                     |         |           |              |



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

## INFORME DE AUDITORÍA

Fecha: 12/03/2020

Página: 10 de 26

| MES        | Coherencia |           | Claridad  |           | Calidez   |           | Oportunidad |           | Aplicativo |           |
|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|------------|-----------|
|            | Si cumple  | No cumple | Si cumple | No cumple | Si cumple | No cumple | Si cumple   | No cumple | Si cumple  | No cumple |
| JULIO      | 214        | 7         | 214       | 7         | 209       | 12        | 217         | 4         | 213        | 8         |
|            | 97%        | 3%        | 97%       | 3%        | 95%       | 5%        | 98%         | 2%        | 96%        | 4%        |
| AGOSTO     | 190        | 34        | 198       | 26        | 192       | 32        | 219         | 5         | 185        | 39        |
|            | 85%        | 15%       | 88%       | 12%       | 86%       | 14%       | 98%         | 2%        | 83%        | 17%       |
| SEPTIEMBRE | 333        | 57        | 350       | 40        | 375       | 15        | 385         | 5         | 370        | 20        |
|            | 85%        | 15%       | 90%       | 10%       | 96%       | 4%        | 99%         | 1%        | 95%        | 5%        |
| OCTUBRE    | 306        | 4         | 305       | 5         | 306       | 4         | 307         | 3         | 286        | 24        |
|            | 99%        | 1%        | 98%       | 2%        | 99%       | 1%        | 99%         | 1%        | 92%        | 8%        |
| NOVIEMBRE  | 58         | 1         | 59        | 0         | 56        | 3         | 59          | 0         | 58         | 1         |
|            | 98%        | 2%        | 100%      | 0%        | 95%       | 5%        | 100%        | 0%        | 98%        | 2%        |
| DICIEMBRE  | 350        | 7         | 348       | 9         | 352       | 5         | 352         | 5         | 354        | 3         |
|            | 98%        | 2%        | 97%       | 3%        | 99%       | 1%        | 99%         | 1%        | 99%        | 1%        |
| TOTAL      | 242        | 18        | 246       | 15        | 248       | 12        | 257         | 4         | 244        | 16        |
|            | 94%        | 6%        | 95%       | 5%        | 95%       | 5%        | 99%         | 1%        | 94%        | 6%        |

| NIVEL INSTITUCIONAL |           |           |                 |                     |         | Evaluados |             |
|---------------------|-----------|-----------|-----------------|---------------------|---------|-----------|-------------|
| MES                 | SI CUMPLE | NO CUMPLE | Población Total | Población a Evaluar | Muestra | Evaluado  | No Evaluado |
| JULIO               | 67        | 10        | 1201            | 398                 | 107     | 77        | 30          |
|                     | 87%       | 13%       |                 |                     |         |           |             |
| AGOSTO              | 20        | 26        | 56              | 52                  | 46      | 46        | 0           |
|                     | 43%       | 57%       |                 |                     |         |           |             |
| SEPTIEMBRE          | 50        | 19        | 1595            | 154                 | 69      | 69        | 0           |
|                     | 72%       | 28%       |                 |                     |         |           |             |
| OCTUBRE             | 50        | 19        | 1067            | 76                  | 52      | 52        | 0           |
|                     | 72%       | 28%       |                 |                     |         |           |             |
| NOVIEMBRE           | 54        | 5         | 1689            | 105                 | 59      | 59        | 0           |
|                     | 92%       | 8%        |                 |                     |         |           |             |

|       |     |     |               |     |
|-------|-----|-----|---------------|-----|
| TOTAL | 241 | 79  | TOTAL MUESTRA | 333 |
|       | 73% | 27% |               |     |

\*Nota: En el nivel institucional, el mes de diciembre no fue evaluado por estar en vacaciones colectivas.

## INFORME DE AUDITORÍA

Fecha: 12/03/2020

Página: 11 de 26

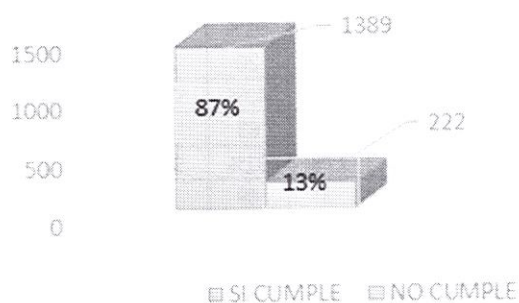
| MES        | Coherencia |           | Claridad  |           | Calidez   |           | Oportunidad |           | Aplicativo |           |
|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|------------|-----------|
|            | Si cumple  | No cumple | Si cumple | No cumple | Si cumple | No cumple | Si cumple   | No cumple | Si cumple  | No cumple |
| JULIO      | 75         | 2         | 74        | 3         | 70        | 7         | 75          | 2         | 72         | 5         |
|            | 97%        | 3%        | 96%       | 4%        | 91%       | 9%        | 97%         | 3%        | 94%        | 6%        |
| AGOSTO     | 20         | 26        | 20        | 26        | 20        | 26        | 20          | 26        | 20         | 26        |
|            | 43%        | 57%       | 43%       | 57%       | 43%       | 57%       | 43%         | 57%       | 43%        | 57%       |
| SEPTIEMBRE | 53         | 16        | 57        | 12        | 63        | 6         | 67          | 2         | 65         | 4         |
|            | 77%        | 23%       | 83%       | 17%       | 91%       | 9%        | 97%         | 3%        | 94%        | 6%        |
| OCTUBRE    | 50         | 2         | 49        | 3         | 49        | 3         | 51          | 1         | 47         | 5         |
|            | 96%        | 4%        | 94%       | 6%        | 94%       | 6%        | 98%         | 2%        | 90%        | 10%       |
| NOVIEMBRE  | 58         | 1         | 59        | 0         | 56        | 3         | 59          | 0         | 58         | 1         |
|            | 98%        | 2%        | 100%      | 0%        | 95%       | 5%        | 100%        | 0%        | 98%        | 2%        |
| TOTAL      | 82%        | 18%       | 83%       | 17%       | 83%       | 17%       | 87%         | 13%       | 84%        | 16%       |
|            | 256        | 47        | 259       | 44        | 258       | 45        | 272         | 31        | 262        | 41        |

**Fuente:** Informe Año 2019 Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y SIGA  
- Resultados consolidados evaluación de calidad de las respuestas. Publicado en Link de Transparencia 10.10. Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información. Cuadros elaborados por equipo auditor

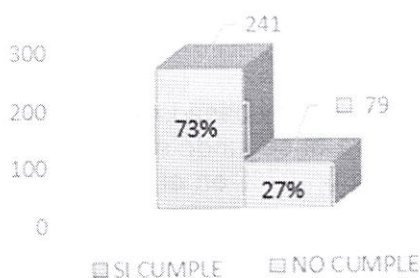
Como resultado de esta evaluación y basado en los porcentajes de cumplimientos obtenidos, se puede evidenciar que para el segundo semestre de 2019, la SED cumplió términos de calidad en las respuestas en un 87% en el Nivel Central y Local y en un 73% en el Nivel Institucional.

A continuación, se anexa las gráficas con los resultados del segundo semestre de 2019.

Calidad de las respuestas SED Bogotá  
 Te Escucha - Nivel Central y Local  
 II Sem 2019



Calidad de las respuestas SED Bogotá  
 Te Escucha - Nivel Institucional  
 II Sem 2019

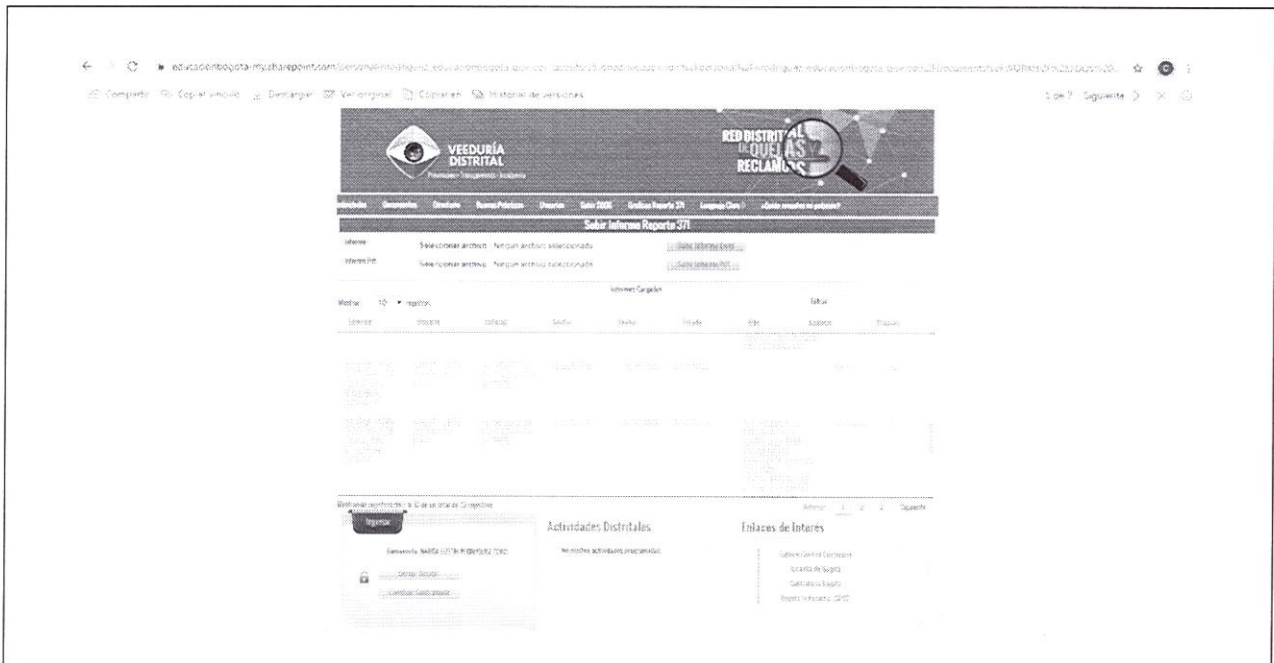


**Fuente:** Informe PQRS Anual 2019. Link de Transparencia. Numeral 10.10. Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información

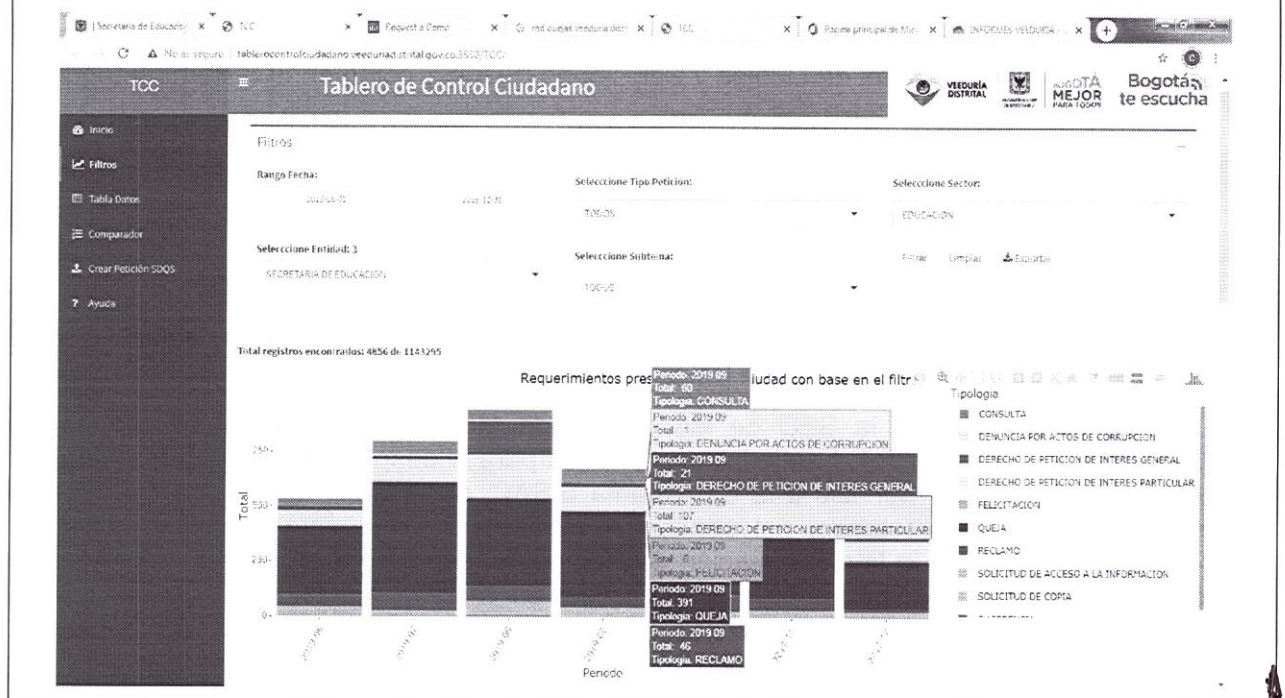
Es de agregar que los resultados que no lograron cumplir con estos criterios fueron suministrados a las áreas respectivas para su revisión y adopción de medidas de mejoramiento en la gestión.

**2.2. Información estadística de la totalidad de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada 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.**

Se verificó que la Oficina de Servicio al Ciudadano remitió los informes estadísticos mensuales del 2019, del total de requerimientos registrados ante los tres niveles de la SED, los cuales fueron enviados a la Veeduría Distrital, y registrados en la Red Distrital de Quejas en la plataforma <http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co/>, como se observa en el siguiente pantallazo.



Es importante señalar, que a su vez, la información estadística de la SED puede ser visualizada en el tablero de control que es de acceso para toda la ciudadanía, en el siguiente link: <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>



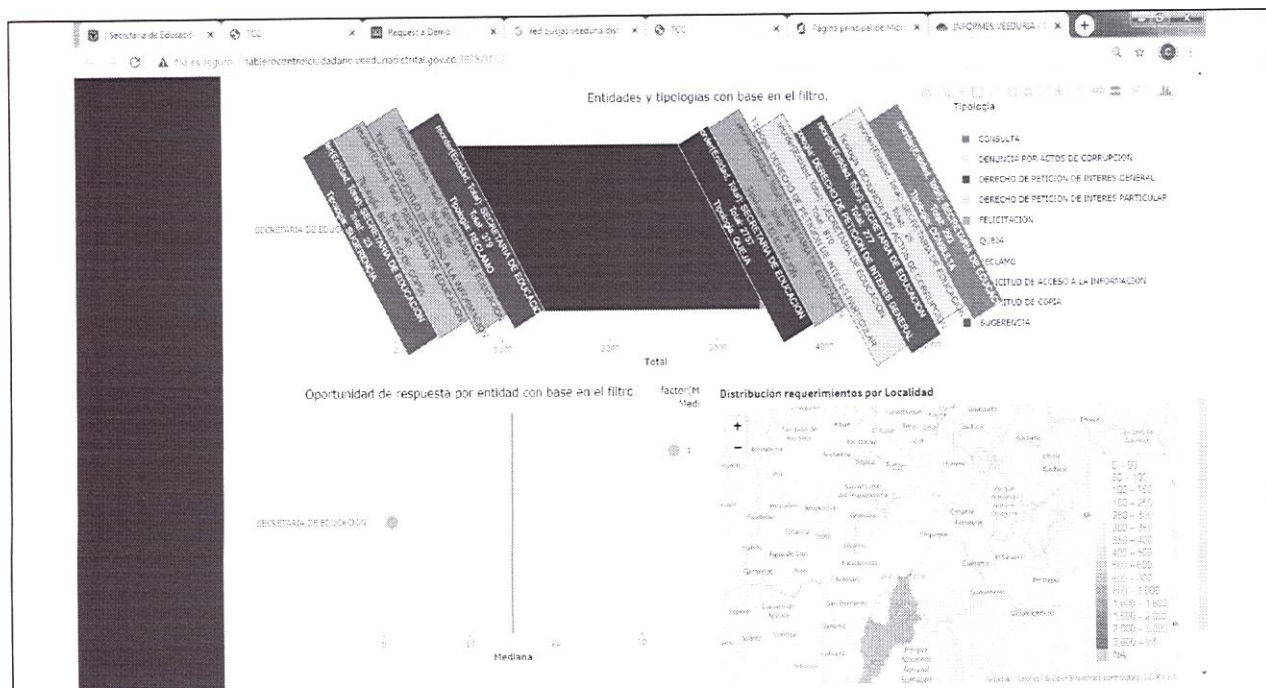


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN  
Secretaría de Educación

## INFORME DE AUDITORÍA

Fecha: 12/03/2020

Página: 14 de 26



De igual forma, frente a la publicación de informes a través del Link de Transparencia y acceso a la información pública, en cumplimiento de la Ley 1412 de 2014, la OSC dispuso a la ciudadanía, en el espacio Numeral 10.10. Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, los informes mensuales de la vigencia 2019 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).

### 2.3. Mejoramiento de la gestión mediante fortalecimiento de procedimientos y procesos de concientización a los servidores públicos sobre la importancia del servicio a la ciudadanía.

La SED cuenta con el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y ha ejecutado acciones encaminadas al fortalecimiento de la Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía.

La OSC como líder en la SED de las política de MIPG de Servicio al Ciudadano y de Racionalización de trámites, ha ejecutado acciones para el despliegue y puesta en marcha del Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía SISAC, en la SED, que busca fortalecer las capacidades en la prestación del servicio al ciudadano, en cuanto a calidad, oportunidad y rapidez, a través de la implementación de elementos técnicos y sistemas de información de manera articulada, con el propósito de consolidar un modelo innovador de gestión pública y eficiencia administrativa en el sector educativo de Bogotá para mejorar la prestación del servicio en pro de la satisfacción ciudadana.

Es así, que el desarrollo de la estrategia de implementación estableció nuevos procedimientos para la medición de la satisfacción, buzones, inducción y reinducción de servidores y fortalecimiento de los canales de comunicación. Así mismo, la OSC actualizó y aprobó durante el año 2019, los procedimientos internos del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía, documentado en el aplicativo ISOLUCION.

Así mismo, durante el año 2019, se llevaron a cabo 353 jornadas de socialización para el fortalecimiento del manejo de los aplicativos SIGA y Bogotá Te Escucha, así como del manejo de las herramientas tecnológicas para mejorar el servicio, tales como el Formulario Único de Trámites – FUT trámites en línea, Digiturno y agendamiento de citas.

#### **2.4. Análisis de resultados la medición sobre la satisfacción de los ciudadanos y las mejoras que se introdujeron en la gestión de las PQRSD del año 2019.**

Se verificó que la Oficina de Servicio al Ciudadano efectuó y elaboró informes de resultados de la medición de la satisfacción del servicio brindado y dirigida a los usuarios del Nivel Central y Local de la SED de la vigencia 2019, a través de una encuesta aplicada para la valoración de los siguientes aspectos: Efectividad en la atención, Canales de atención, Desempeño de los procedimientos, Percepción general y Talento Humano.

Los resultados finales del instrumento aplicado para la vigencia 2019, utilizó la siguiente escala de evaluación de 1 a 10, donde “1” es muy insatisfecho y “10” muy satisfecho. El informe señaló que los 5719 usuarios del canal presencial, 2782 usuarios del canal telefónico y 1745 usuarios del canal virtual (chat y correo electrónico) valoraron la atención por los diferentes canales, concluyendo con los siguientes resultados:

| CANALES    | Muy satisfechos / satisfechos |
|------------|-------------------------------|
| Presencial | 95%                           |
| Telefónico | 84%                           |
| Virtual    | 64%                           |

**Fuente:** Informe del Defensor del Ciudadano SED 2019 del 26 de febrero de 2020, publicado en Link de Transparencia Título 1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado. Numeral 1.5. Defensor del ciudadano.

Es decir, lo anterior muestra que la atención brindada por estos canales SED, que el canal presencial es el mejor valorado por el usuario, y que se hace necesario mejorar la atención por el canal virtual.

En cuanto al nivel institucional, continuó en proceso de la implementación de la estrategia Sistema Integrado a la Ciudadanía -SISAC 360, en donde se incluye la medición de satisfacción del usuario atendido en las IED.



## 2.5 Informe del Defensor del Ciudadano

La SED mediante Resolución 2374 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” ha establecido como propósito mejorar la calidad del servicio, generar buenas relaciones y forjar confianza entre la ciudadanía y la entidad.

El jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano como Defensor del Ciudadano ha presentado los informes semestrales ante la Veeduría Distrital mediante radicado S-2020- 40120, y publicados en el Link de Transparencia de la página web de la SED. Ver [https://educacionbogota.edu.co/portal\\_institucional/sites/default/files/inline-files/PW%20Informe%20Defensor%20del%20Ciudadano%20-%20Gesti%C3%B3n%202019.pdf](https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/inline-files/PW%20Informe%20Defensor%20del%20Ciudadano%20-%20Gesti%C3%B3n%202019.pdf)

Dando cumplimiento al artículo 5. Obligaciones, el Defensor Ciudadano presentó dentro del informe vigencia 2019, el seguimiento a las peticiones interpuestas por los diferentes medios ante esta instancia de la SED, de lo cual señaló que recibieron y atendieron 157 requerimientos, registrados en el sistema de Bogotá Te Escucha. A continuación, se observa la clasificación de las peticiones tramitadas por el Defensor al Ciudadano, durante el año 2019.

| Tipología                                 | Número de Peticiones |
|-------------------------------------------|----------------------|
| Queja                                     | 84                   |
| Derecho de petición de interés particular | 26                   |
| Derecho de petición de interés General    | 16                   |
| Denuncia por Actos de Corrupción          | 9                    |
| Reclamo                                   | 9                    |
| Felicitación                              | 8                    |
| Solicitud de acceso a la información      | 3                    |
| Consulta                                  | 2                    |
| <b>Total General</b>                      | <b>157</b>           |

Fuente: Informe Defensor al Ciudadano 2019 publicado en Link de Transparencia

## 3. Seguimiento a las recomendaciones del informe I semestre de 2019

En término general, la Oficina de Servicio al ciudadano, viene fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y control de la SED en sus diferentes niveles, en cumplimiento de la normatividad, y en atención a las recomendaciones efectuadas en el informe de seguimiento al primer semestre 2019, la OSC desarrolló las siguientes actividades que dan cuenta de las acciones de mejora aplicadas frente a lo observado en dicho informe:

| Nº | RECOMENDACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Extender a las instituciones los controles en los canales de atención que permitan optimizar este servicio.                                                                                                                                                                                              | <p>Con la implementación del SISAC 360, se estableció para el nivel institucional, los lineamientos de servicio institucionales para el adecuado uso e implementación de los canales de atención. Se cuenta con Informes mensuales de acompañamiento a las IED en la implementación del SISAC 360.</p> <p>La OSC ejerció seguimiento y acompañamiento en el uso adecuado de los aplicativos del sistema SIGA y Bogotá te Escucha y la herramienta de agendamiento, con actividades como: Reuniones de capacitación y refuerzo del uso adecuado de los aplicativos (Presentación del fortalecimiento de Canales de atención), Generación de informes que socializan con las IED acerca de los documentos próximos a vencer, documentos vencidos y nivel del oportunidad, Creación planillas de agendamiento en cada colegio, acorde a la programación de cada IED y Acompañamiento en la implementación de las herramientas del SISAC, en el cual se les comunican los resultados de los informes de nivel de oportunidad y en las dificultades en el uso de estos aplicativos.</p>                                                               |
| 2  | Fijar lineamientos en el manejo de los buzones que puedan ser aplicados en las instituciones educativas distritales, que permitan su conocimiento a los usuarios internos y externos.                                                                                                                    | Los lineamientos del buzón se encuentran en el manual de servicio a la ciudadanía, el cual es difundido en las reuniones de inducción, capacitación y refuerzo realizadas a los funcionarios gestores de servicio. En este documento se especifica el manejo de los buzones de sugerencias y los pasos a seguir en caso de no contar con el buzón físico. De esta forma, el buzón de sugerencias de las instituciones es el mismo aplicativo distrital Bogotá te Escucha, que, entre otros beneficios institucionales, aporta al componente de transparencia de la SED.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3  | Definir herramientas que midan la satisfacción del usuario en las Instituciones Educativas con el fin de evidenciar la efectiva gestión Institucional.                                                                                                                                                   | La OSC ha aplicado encuestas de satisfacción en el nivel institucional. Se realizó prueba piloto en 5 IED (INEM Francisco de Paula Santander, Villas del Progreso, Sierra Morena, Carlos Albán Holguín y Pablo Neruda). Se está definiendo el plan de trabajo año 2020, para ampliar la muestra de colegios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5  | Continuar con los seguimientos a cada uno de las dependencias de la SED, para aumentar los niveles de oportunidad en el SIGA y SDQS, garantizando la prestación del servicio en términos de eficiencia, efectividad y oportunidad, asegurando el derecho a la educación y la atención de los ciudadanos. | <p>Se logró verificar que la OSC efectúa el seguimiento mensual del Nivel de Oportunidad al nivel central, local e institucional, a través de los informes presentados para este indicador, con el fin de obtener el cumplimiento de la meta plan de este indicador del 90% para el año 2019.</p> <p>Se observó el oficio general, en el cual se da a conocer el comportamiento de todas las dependencias, e igualmente, se emiten oficios de memorando interno en los cuales se notifica cuando el indicador se encuentra por debajo del 95%, así mismo se realizan mesas de trabajo con los encargados de correspondencia y los directivos, validando la causa y el plan de mejora a implementar, si es el caso.</p> <p>Así mismo, desarrollaron mesas de trabajo de acompañamiento a las áreas que presentaron niveles de oportunidad por debajo del 90%, igualmente se enviaron oficios recordatorios del cumplimiento de la Ley para las áreas que estaban entre el 91% y 94%.</p> <p>Con la ejecución de estas mesas de trabajo durante el año 2019, la OSC informa que se logró mejorar el nivel en las respuestas, dado que se logró</p> |

|                                                                                                                                                                         |                             |                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>EDUCACIÓN</p> <p>Secretaría de Educación</p> | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b> |                         |
|                                                                                                                                                                         | <b>Fecha:</b> 12/03/2020    | <b>Página:</b> 18 de 26 |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | alcanzar un resultado final del 91%, frente al 90% de la meta establecida para el año 2019.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6 | Hacer seguimiento mensual a las dependencias que no alcancen el nivel de oportunidad fijado en la meta para el plan de desarrollo para la vigencia, incluyendo las instituciones educativas, aun cuando estas últimas no están incluidas en la meta plan y tener registro de cada uno de los seguimientos hechos por la OSC a las oficinas e instituciones, con el fin que adelanten acciones concretas, que contribuyan a los objetivos de la Entidad. | <p>Frente al seguimiento del Nivel de oportunidad del Nivel institucional, se logró verificar que la OSC remite a los colegios mediante memorandos internos, los informes presentados para este indicador, con el fin de informar este resultado e instar a las IED a verificar y mejorar el cumplimiento de este.</p> <p>De igual forma, la OSC generó el Informe de Nivel de Oportunidad de los colegios por localidades de Bogotá, con la Respuesta a la Ciudadanía con corte a diciembre del año 2019, observando un nivel del 46%, debido en parte a la contingencia presentada en el Sistema Bogotá te Escucha, que incidió en este mes. Ver Anexo N°4.</p> |
| 7 | Incluir a los servidores de las IED en el proceso de inducción y divulgación, de los principios, tributos y características del servicio a la ciudadanía en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, al igual que en la medición del nivel de satisfacción de la comunidad educativa.                                                                                                                                     | En coordinación con la Dirección de Talento Humano, la OSC efectuaron capacitaciones en temas como el Protocolo de servicio, Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, Carta Trato digno, SISAC 360 – Agendamiento, dirigida para todos los niveles administrativos de la SED, y en procesos de inducción del personal nuevo. Así mismo, se realizaron jornadas de capacitación convocando al personal de la SED que participa en el proceso de servicio al ciudadano.                                                                                                                                                                                        |
| 8 | Reforzar la atención telefónica, el canal virtual y cumplir con las observaciones planteadas por la OSC en los dos primeros trimestres de 2019.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Se observaron los informes presentados por el Outsourcing contratado, quienes manejan el canal de atención telefónico, en donde informan los acuerdos de nivel de servicio que incluye el tiempo de atención en las llamadas. Para lo anterior, diariamente se realiza un control de la gestión a través de un informe presentado por el Centro de Contacto, en el cual se encuentra detallado la operación del día y luego, es presentado un informe a final de mes con el consolidado de la información.</p> <p>A su vez, se realiza encuesta de satisfacción aleatoriamente, en la cual el usuario puede realizar calificación de la atención.</p>          |
| 9 | Reportar a la Oficina de Control Interno disciplinario los informes mensuales por cumplimiento al nivel de oportunidad en los                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Frente a la observación del informe de seguimiento a las PQRSD del I SEM de 2019, la OSC reportó el informe de incumplimiento de respuestas a la Oficina de control interno disciplinario de los meses de enero a octubre (I-2019-110303, I-2019-110366 y I-2020-3926), quienes a su vez, brindaron recomendaron que cada jefe de oficina, debería revisar la información remitida del informe y que fuera socializado con todos los servidores, para que cada                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                  |                             |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------|
|  | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b> |                         |
|                                                                                  | <b>Fecha:</b> 12/03/2020    | <b>Página:</b> 19 de 26 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>términos acordados en mesa de trabajo realizada el día 30 de setiembre de 2019 con la OSC, OCI y Oficina de Control Disciplinario, por las conductas que ocasionaron violación al derecho de petición Ley 1755 de 2015, resolución 1140 de 2016 y circular 003 de 2016.</p> | <p>jefe reportara a la Oficina de control disciplinario los incumplimientos reiterativos en los tiempos de respuesta a la ciudadanía o cualquier otra gestión que afecte la atención de PQRSDF. De igual forma, precisó al respecto, que se deben definir acciones de mejora.</p> <p>Por lo anterior, la OSC elaboró comunicado general, mediante memorando I-2019-107194 del 04/12/19, dirigido a todas las dependencias de la SED, con el asunto: "incumplimiento en la oportunidad y calidad de respuestas a los requerimientos ciudadanos", indicando el cumplimiento de la normatividad vigente para la entrega de respuestas, incluyendo las recomendaciones de la Oficina de Control Disciplinarios, mencionadas anteriormente.</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### IV. RIESGOS ASOCIADOS A LA GESTIÓN

De acuerdo con lo informado por la Oficina de Servicio al Ciudadano, frente al Bogotá Te Escucha, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, desde el mes de diciembre de 2019, se observó que se presenta un riesgo para el cumplimiento de la gestión de las PQRSDF, dado que este sistema presentó demoras e intermitencias para el uso eficiente por parte de todas las entidades distritales, lo cual incidió durante el mes de diciembre, en el registro y gestión de las solicitudes tramitadas por la SED en este medio. No obstante, lo anterior las peticiones fueron tramitadas por la entidad, para garantizar las respuestas a los ciudadanos, dado que fueron de igual forma gestionadas a través del SIGA - Sistema de correspondencia propio de la SED.

Por lo anterior, y de acuerdo con la Circular 014 de 2020 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, "Inconvenientes técnicos en la plataforma tecnológica del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha" aunque fue socializada a las entidades distritales con las medidas de carácter temporal a ser tenidas en cuenta para no afectar la prestación del servicio y facilitar el ingreso y uso del sistema, es importante que sea informado a los diferentes niveles de la SED y se sensibilice las recomendaciones establecidas en dicha circular.

#### V. CONCLUSIONES

1. La SED logró un nivel de oportunidad promedio de respuestas en la atención de las PQRSDF, correspondiente para el nivel central y local del 94.30% y para el nivel institucional del 84.83%. Así mismo, para el año 2019, se observó que el Nivel de oportunidad alcanzado para el Nivel central y local, correspondió al 90%, cifra inferior al nivel de oportunidad del 95%, en la meta establecida en el Plan de desarrollo de Bogotá Mejor para Todos.
2. Frente a la digitalización y finalización de respuestas en el aplicativo SIGA tramitadas por la SED, se observó que para el periodo evaluado del II semestre de 2019, de un total de 179.993 registradas en el SIGA, fueron digitalizados 133.652 documentos entre radicados internos y de salida, que correspondió al 74.25%, lo cual se concluye que no



se cuenta como práctica general la digitalización final de las respuestas en los tres niveles de la SED.

3. La SED para el segundo semestre de 2019, cumple con los términos de calidad en las respuestas de las peticiones brindadas a la ciudadanía con coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del aplicativo, dado que alcanzó un 87% en el Nivel Central y Local y en un 73% en el Nivel Institucional, en el nivel de calidad de respuestas.
4. La OSC reporta oportunamente la información estadística de la totalidad de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, en cumplimiento del Decreto 392 de 2015, con la remisión del informe del Defensor al ciudadano y el registro del reporte estadístico en la plataforma de la Red Distrital de Quejas de la Veeduría Distrital.
5. La OSC como líder en la SED de las políticas de MIPG de Servicio al Ciudadano y de Racionalización de trámites, ha ejecutado actividades para el despliegue y puesta en marcha del Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía SISAC.

#### VI. RECOMENDACIONES

En aras de continuar fortaleciendo el proceso de atención de PQRSDF de la SED, y de acuerdo con las áreas de oportunidad detectadas, a continuación, se describen algunas recomendaciones a ser valoradas por la OSC, para ser acogidas dentro de su gestión:

1. Continuar con los seguimientos del cumplimiento del Nivel de Oportunidad y efectuar las mesas de trabajo con las áreas del nivel correspondiente, para que se identifiquen las causas raíz que dificultan el cumplimiento del 100% de este indicador, a fin de cumplir con la normatividad vigente.
2. Sensibilizar a los diferentes niveles de la SED, sobre la aplicación del procedimiento 05-PD-004 Gestión Interna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF, del 23/12/2019 y recalcar lo citado en el numeral 14, resaltando que *“Tanto en el aplicativo dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá como en aplicativo dispuesto por la SED (Sistema de correspondencia vigente), se debe adjuntar en formato PDF la respuesta emitida al peticionario.”*
3. Establecer acciones para continuar fortaleciendo el canal virtual de atención a PQRSDF, tanto interno como externo, dado que, al ser un nuevo canal, vienen ingresando más peticiones y requiere que internamente se organice al personal a cargo para la atención oportuna.
4. Continuar ampliando el rango de participación en el nivel institucional para la medición de la satisfacción de usuarios, dado que este el nivel con mayor atención directa a los usuarios de la SED, a fin de detectar oportunidades de mejora.
5. Socializar nuevamente el memorando I-2019-107194 del 04 de diciembre de 2019 sobre *“Incumplimiento en la oportunidad y calidad de respuesta a los requerimientos”*

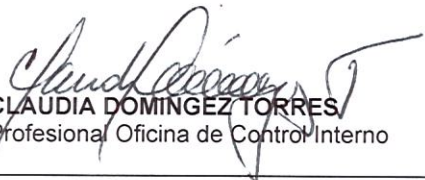
|                                                                                                                                                                     |                                    |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>EDUCACIÓN<br/>Secretaría de Educación</p> | <p><b>INFORME DE AUDITORÍA</b></p> |  |
| <p><b>Fecha:</b> 12/03/2020</p>                                                                                                                                     | <p><b>Página:</b> 21 de 26</p>     |  |

ciudadanos”, con la recomendación de la Oficina de Control Disciplinario respecto al seguimiento y control de las PQRDSF, en aras de dar cumplimiento al Artículo 7° de la Ley 1437 de 2011 por el cual se establece el “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, y al numeral 8 del Artículo 35 de la Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único; toda vez que es importante reiterar a los funcionarios y contratistas, la obligatoriedad del cumplimiento de los trámites y entrega oportuna de respuestas a los requerimientos de la ciudadanía.

#### VII. FIRMAS

  
**OSCAR ANDRES GARCÍA PRIETO**  
 Jefe Oficina de Control Interno

Informe elaborado por:

  
**CLAUDIA DOMÍNGUEZ TORRES**  
 Profesional Oficina de Control Interno

  
**GUBILEINAYA RAMÍREZ BELTRAN**  
 Profesional Oficina de Control Interno



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

## INFORME DE AUDITORÍA

Fecha: 12/03/2020

Página: 22 de 26

### ANEXOS N°1

| TOTAL RESPUESTAS DIGITALIZADAS EN SIGA - II SEM 2019                 |              |         |          |         |         |          |               |                                |       |
|----------------------------------------------------------------------|--------------|---------|----------|---------|---------|----------|---------------|--------------------------------|-------|
|                                                                      | INTERNO      | SALIDAS | Total NO | INTERNO | SALIDAS | Total SI | Total general | TOTAL PORCENTAJE DIGITALIZADOS |       |
| NIVEL SED                                                            | DIGITALIZADO |         |          |         |         |          |               | % NO                           | % SI  |
| 5112 - GRUPO NOMBRAMIENTOS PROVISIONALES                             | 2            | 39      | 41       | 2       | 1       | 3        | 44            | 93,18                          | 6,82  |
| 5210 - OFICINA DE APOYO PRECONTRACTUAL                               | 432          | 13      | 445      | 215     | 17      | 232      | 677           | 65,73                          | 34,27 |
| 5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE                                  | 44           | 9186    | 9230     | 298     | 4617    | 4915     | 14145         | 65,25                          | 34,75 |
| 5200 - DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN                                     | 102          | 1       | 103      | 56      | 4       | 60       | 163           | 63,19                          | 36,81 |
| 5000 - SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL                        | 133          | 44      | 177      | 113     | 56      | 169      | 346           | 51,16                          | 48,84 |
| 5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO                                   | 288          | 741     | 1029     | 694     | 447     | 1141     | 2170          | 47,42                          | 52,58 |
| 5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES                    | 274          | 6270    | 6544     | 472     | 7071    | 7543     | 14087         | 46,45                          | 53,55 |
| 1100 - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN                                 | 250          | 40      | 290      | 263     | 82      | 345      | 635           | 45,67                          | 54,33 |
| 5130 - OFICINA DE NOMINA                                             | 250          | 2542    | 2792     | 720     | 2671    | 3391     | 6183          | 45,16                          | 54,84 |
| 5220 - OFICINA DE CONTRATOS                                          | 2476         | 16      | 2492     | 2442    | 742     | 3184     | 5676          | 43,90                          | 56,10 |
| 5420 - OFICINA DE TESORERÍA Y CONTABILIDAD                           | 280          | 188     | 468      | 388     | 236     | 624      | 1092          | 42,86                          | 57,14 |
| 4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS  | 1642         | 602     | 2244     | 1585    | 1634    | 3219     | 5463          | 41,08                          | 58,92 |
| 5410 - OFICINA DE PRESUPUESTO                                        | 499          | 44      | 543      | 806     | 23      | 829      | 1372          | 39,58                          | 60,42 |
| 3000 - SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y PERTINENCIA                        | 31           | 9       | 40       | 56      | 39      | 95       | 135           | 29,63                          | 70,37 |
| 5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES                               | 246          | 494     | 740      | 889     | 880     | 1769     | 2509          | 29,49                          | 70,51 |
| 2000 - SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN INTERINSTITUCIONAL               | 23           | 2       | 25       | 58      | 8       | 66       | 91            | 27,47                          | 72,53 |
| 1500 - OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA                      | 30           | 65      | 95       | 70      | 192     | 262      | 357           | 26,61                          | 73,39 |
| 1000 - DESPACHO                                                      | 101          | 132     | 233      | 255     | 402     | 657      | 890           | 26,18                          | 73,82 |
| 5110 - OFICINA DE PERSONAL                                           | 543          | 1648    | 2191     | 3497    | 2708    | 6205     | 8396          | 26,10                          | 73,90 |
| 3300 - DIRECCIÓN DE CIENCIAS TECNOLÓGICAS Y MEDIOS EDUCATIVOS        | 32           | 98      | 130      | 147     | 261     | 408      | 538           | 24,16                          | 75,84 |
| 5400 - DIRECCIÓN FINANCIERA                                          | 9            | 5       | 14       | 45      | 1       | 46       | 60            | 23,33                          | 76,67 |
| 3200 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA                                  | 9            | 80      | 89       | 163     | 147     | 310      | 399           | 22,31                          | 77,69 |
| 2600 - DIRECCIÓN DE RELACIONES CON LOS SECTORES DE EDUCACIÓN         | 13           | 291     | 304      | 95      | 985     | 1080     | 1384          | 21,97                          | 78,03 |
| 5221 - OFICINA DE CONTRATOS - ARCHIVO ROSA ZARATE                    | 117          |         | 117      | 418     |         | 418      | 535           | 21,87                          | 78,13 |
| 2500 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA                          | 330          | 549     | 879      | 1246    | 2577    | 3823     | 4702          | 18,69                          | 81,31 |
| 5300 - DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS                        | 252          | 215     | 467      | 1711    | 347     | 2058     | 2525          | 18,50                          | 81,50 |
| 3400 - DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN DE POBLACIONES           | 43           | 125     | 168      | 365     | 428     | 793      | 961           | 17,48                          | 82,52 |
| 1200 - OFICINA DE CONTROL INTERNO                                    | 115          | 30      | 145      | 651     | 103     | 754      | 899           | 16,13                          | 83,87 |
| 1300 - OFICINA ASESORA DE JURÍDICA                                   | 565          | 90      | 655      | 1664    | 1943    | 3607     | 4262          | 15,37                          | 84,63 |
| 5320 - OFICINA ADMINISTRATIVA DE REDP                                | 21           | 40      | 61       | 187     | 174     | 361      | 422           | 14,45                          | 85,55 |
| 2400 - DIRECCIÓN DE RELACIONES CON EL SECTOR EDUCATIVO PRIVADO       | 2            | 24      | 26       | 78      | 86      | 164      | 190           | 13,68                          | 86,32 |
| 5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO                              | 33           | 2223    | 2256     | 310     | 14546   | 14856    | 17112         | 13,18                          | 86,82 |
| 3100 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PREESCOLAR Y BÁSICA                    | 46           | 35      | 81       | 414     | 217     | 631      | 712           | 11,38                          | 88,62 |
| 2100 - DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y COLEGIOS DISTRITALES         | 16           | 16      | 32       | 188     | 70      | 258      | 290           | 11,03                          | 88,97 |
| 5301 - ARCHIVO SED                                                   | 269          | 329     | 598      | 1289    | 3849    | 5138     | 5736          | 10,43                          | 89,57 |
| 1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO                              | 562          | 684     | 1246     | 2274    | 10824   | 13098    | 14344         | 8,69                           | 91,31 |
| 3600 - DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN                       | 11           |         | 11       | 84      | 40      | 124      | 135           | 8,15                           | 91,85 |
| 2300 - DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES  | 23           | 22      | 45       | 300     | 267     | 567      | 612           | 7,35                           | 92,65 |
| 4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL                            | 60           | 131     | 191      | 782     | 1815    | 2597     | 2788          | 6,85                           | 93,15 |
| 4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA                                        | 31           | 136     | 167      | 514     | 3755    | 4269     | 4436          | 3,76                           | 96,24 |
| 4000 - SUBSECRETARÍA DE ACCESO Y PERMANENCIA                         | 7            | 1       | 8        | 214     | 2       | 216      | 224           | 3,57                           | 96,43 |
| 3500 - DIRECCIÓN DE FORMACIÓN DE DOCENTES E INNOVACIONES PEDAGÓGICAS | 10           | 20      | 30       | 112     | 812     | 924      | 954           | 3,14                           | 96,86 |
| 4400 - DIRECCIÓN DE DOTACIONES ESCOLARES                             | 51           |         | 51       | 4379    | 1072    | 5451     | 5502          | 0,93                           | 99,07 |
| TOTAL                                                                | 10273        | 27220   | 37493    | 30509   | 66151   | 96660    | 134153        |                                |       |

|                                                                                                                                                                     |                             |                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>EDUCACIÓN<br/>Secretaría de Educación</p> | <b>INFORME DE AUDITORÍA</b> |                  |
|                                                                                                                                                                     | Fecha: 12/03/2020           | Página: 23 de 26 |

## ANEXO N° 2

| TOTAL RESPUESTAS DIGITALIZADOS EN SIGA - II SEM 2019      |            |             |             |             |              |              |              |                  |       |
|-----------------------------------------------------------|------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|------------------|-------|
|                                                           | INTERNO    | SALIDAS     | Total NO    | INTERNO     | SALIDAS      | Total SI     | Total gen    | TOTAL PORCENTAJE |       |
| NIVEL LOCAL                                               | DIGITA     | ADO         |             |             |              |              |              | % NO             | % SI  |
| 2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA                  | 81         | 1127        | 1208        | 799         | 1213         | 2012         | 3220         | 37,52            | 62,48 |
| 2220 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUMAPAZ               | 12         | 18          | 30          | 62          | 9            | 71           | 101          | 29,70            | 70,30 |
| 2209 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN FONTIBON              | 48         | 231         | 279         | 207         | 613          | 820          | 1099         | 25,39            | 74,61 |
| 2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLIVAR        | 9          | 428         | 437         | 177         | 1155         | 1332         | 1769         | 24,70            | 75,30 |
| 2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS UNIDOS        | 49         | 57          | 106         | 115         | 265          | 380          | 486          | 21,81            | 78,19 |
| 2216 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE ARANDA         | 21         | 118         | 139         | 233         | 331          | 564          | 703          | 19,77            | 80,23 |
| 2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA              | 52         | 276         | 328         | 392         | 986          | 1378         | 1706         | 19,23            | 80,77 |
| 2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO             | 38         | 68          | 106         | 120         | 339          | 459          | 565          | 18,76            | 81,24 |
| 2214 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN MÁRTIRES              | 24         | 84          | 108         | 318         | 183          | 501          | 609          | 17,73            | 82,27 |
| 2215 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ANTONIO NARIÑO        | 47         | 82          | 129         | 233         | 402          | 635          | 764          | 16,88            | 83,12 |
| 2204 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SAN CRISTOBAL         | 48         | 156         | 204         | 355         | 654          | 1009         | 1213         | 16,82            | 83,18 |
| 2213 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TEUSAQUILLO           | 27         | 106         | 133         | 180         | 520          | 700          | 833          | 15,97            | 84,03 |
| 2206 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELITO            | 41         | 61          | 102         | 273         | 294          | 567          | 669          | 15,25            | 84,75 |
| 2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA                  | 102        | 478         | 580         | 771         | 2599         | 3370         | 3950         | 14,68            | 85,32 |
| 2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URIBE URIBE    | 23         | 76          | 99          | 419         | 776          | 1195         | 1294         | 7,65             | 92,35 |
| 2203 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SANTA FE - CANDELARIA | 5          | 39          | 44          | 153         | 388          | 541          | 585          | 7,52             | 92,48 |
| 2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME                  | 6          | 64          | 70          | 705         | 786          | 1491         | 1561         | 4,48             | 95,52 |
| 2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY               | 36         | 98          | 134         | 722         | 2566         | 3288         | 3422         | 3,92             | 96,08 |
| 2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAQUÉN               | 11         | 18          | 29          | 213         | 970          | 1183         | 1212         | 2,39             | 97,61 |
| <b>TOTAL</b>                                              | <b>680</b> | <b>3585</b> | <b>4265</b> | <b>6447</b> | <b>15049</b> | <b>21496</b> | <b>25761</b> |                  |       |



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

## INFORME DE AUDITORÍA

Fecha: 12/03/2020

Página: 24 de 26

### ANEXO N° 3

| TOTAL RESPUESTAS DIGITALIZADOS EN SIGA - II SEM 2019             |         |         |          |         |         |          |           |                  |       |
|------------------------------------------------------------------|---------|---------|----------|---------|---------|----------|-----------|------------------|-------|
|                                                                  | INTERNO | SALIDAS | Total NO | INTERNO | SALIDAS | Total SI | Total gen | TOTAL PORCENTAJE |       |
| NIVEL INSTITUCIONAL                                              | DIGITA  | ADO     |          |         |         |          |           | % NO             | % SI  |
| 6007 - 13 COLEGIO GERMAN ARCINIEGAS (IED)                        |         | 709     | 709      | 27      | 3       | 30       | 739       | 95,94            | 4,06  |
| 6013 - 02 COLEGIO PALERMO - IEDIP- (IED)                         | 10      | 377     | 387      | 49      | 14      | 63       | 450       | 86,00            | 14,00 |
| 6010 - 09 COLEGIO INSTITUTO TECNICO JUAN DEL CORRAL (IED)        |         | 365     | 365      | 39      | 44      | 83       | 448       | 81,47            | 18,53 |
| 6012 - 03 COLEGIO HELADIA MEJIA (IED)                            | 4       | 133     | 137      | 28      | 4       | 32       | 169       | 81,07            | 18,93 |
| 6002 - 03 COLEGIO SIMON RODRIGUEZ (IED)                          | 7       | 149     | 156      | 50      | 1       | 51       | 207       | 75,36            | 24,64 |
| 6007 - 15 COLEGIO JOSE ANTONIO GALAN (IED)                       |         | 78      | 78       | 31      | 3       | 34       | 112       | 69,64            | 30,36 |
| 6005 - 45 COLEGIO USMINIA (IED)                                  |         | 77      | 77       | 34      | 7       | 41       | 118       | 65,25            | 34,75 |
| 6008 - 19 COLEGIO JACKELINE (IED)                                | 3       | 96      | 99       | 36      | 21      | 57       | 156       | 63,46            | 36,54 |
| 6004 - 09 COLEGIO FLORENTINO GONZALEZ (IED)                      | 2       | 32      | 34       | 21      | 1       | 22       | 56        | 60,71            | 39,29 |
| 6019 - 03 COLEGIO ARBORIZADORA ALTA (IED)                        | 2       | 38      | 40       | 17      | 9       | 26       | 66        | 60,61            | 39,39 |
| 6008 - 23 COLEGIO LA AMISTAD (IED)                               | 9       | 26      | 35       | 26      |         | 26       | 61        | 57,38            | 42,62 |
| 6016 - 03 COLEGIO BENJAMIN HERRERA (IED)                         | 14      | 30      | 44       | 35      | 11      | 46       | 90        | 48,89            | 51,11 |
| 6007 - 09 COLEGIO DEBORA ARANGO PEREZ (IED)                      | 5       | 22      | 27       | 29      |         | 29       | 56        | 48,21            | 51,79 |
| 6019 - 37 COLEGIO SIERRA MORENA (IED)                            | 73      | 70      | 143      | 74      | 80      | 154      | 297       | 48,15            | 51,85 |
| 6019 - 18 COLEGIO ISMAEL PERDOMO (IED)                           |         | 28      | 28       | 21      | 12      | 33       | 61        | 45,90            | 54,10 |
| 6007 - 08 COLEGIO CIUDADELA EDUCATIVA DE BOSA (IED)              | 3       | 40      | 43       | 53      | 2       | 55       | 98        | 43,88            | 56,12 |
| 6006 - 06 COLEGIO ISLA DEL SOL (IED)                             | 8       | 145     | 153      | 100     | 107     | 207      | 360       | 42,50            | 57,50 |
| 6011 - 05 COLEGIO EL SALITRE - SUBA (IED)                        | 11      | 12      | 23       | 33      |         | 33       | 56        | 41,07            | 58,93 |
| 6004 - 22 COLEGIO MANUELITA SAENZ (IED)                          | 4       | 30      | 34       | 48      | 1       | 49       | 83        | 40,96            | 59,04 |
| 6005 - 06 COLEGIO CIUDAD DE VILLAVICENCIO (IED)                  | 6       | 30      | 36       | 54      |         | 54       | 90        | 40,00            | 60,00 |
| 6008 - 12 COLEGIO FRANCISCO DE MIRANDA (IED)                     | 6       | 3       | 9        | 13      | 1       | 14       | 23        | 39,13            | 60,87 |
| 6010 - 16 COLEGIO MANUELA AYALA DE GAITAN (IED)                  | 3       | 16      | 19       | 17      | 13      | 30       | 49        | 38,78            | 61,22 |
| 6011 - 15 COLEGIO LA TOSCANA - LISBOA (IED)                      | 5       | 20      | 25       | 26      | 16      | 42       | 67        | 37,31            | 62,69 |
| 6008 - 38 COLEGIO SAN JOSE DE CASTILLA (IED)                     | 6       | 23      | 29       | 45      | 6       | 51       | 80        | 36,25            | 63,75 |
| 6010 - 08 COLEGIO INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL FRANCISCO JOSE    | 2       | 20      | 22       | 38      | 1       | 39       | 61        | 36,07            | 63,93 |
| 6019 - 29 COLEGIO RAFAEL URIBE URIBE (IED)                       | 5       |         | 5        | 9       |         | 9        | 14        | 35,71            | 64,29 |
| 6007 - 19 COLEGIO LEONARDO POSADA PEDRAZA (IED)                  | 11      | 7       | 18       | 33      |         | 33       | 51        | 35,29            | 64,71 |
| 6001 - 07 COLEGIO NUEVO HORIZONTE (IED)                          | 6       | 14      | 20       | 39      | 4       | 43       | 63        | 31,75            | 68,25 |
| 6010 - 06 COLEGIO GENERAL SANTANDER (IED)                        | 9       |         | 9        | 19      | 1       | 20       | 29        | 31,03            | 68,97 |
| 6006 - 09 COLEGIO RUFINO JOSE CUERVO (IED)                       | 10      | 3       | 13       | 26      | 4       | 30       | 43        | 30,23            | 69,77 |
| 6015 - 05 COLEGIO TECNICO JAIME PARDO LEAL (IED)                 | 3       | 14      | 17       | 32      | 8       | 40       | 57        | 29,82            | 70,18 |
| 6007 - 07 COLEGIO CEDID SAN PABLO (IED)                          | 4       | 14      | 18       | 43      | 3       | 46       | 64        | 28,13            | 71,88 |
| 6008 - 22 COLEGIO KENNEDY (IED)                                  | 3       | 13      | 16       | 37      | 5       | 42       | 58        | 27,59            | 72,41 |
| 6011 - 22 COLEGIO TIBABUYES UNIVERSAL (IED)                      | 20      | 2       | 22       | 56      | 2       | 58       | 80        | 27,50            | 72,50 |
| 6008 - 17 COLEGIO INSTITUTO TECNICO RODRIGO DE TRIANA (IED)      | 3       | 6       | 9        | 24      |         | 24       | 33        | 27,27            | 72,73 |
| 6010 - 11 COLEGIO INSTITUTO TECNICO REPUBLICA DE GUATEMALA (IED) | 8       |         | 8        | 20      | 2       | 22       | 30        | 26,67            | 73,33 |
| 6008 - 15 COLEGIO HERNANDO DURAN DUSSAN (IED)                    | 10      | 3       | 13       | 34      | 3       | 37       | 50        | 26,00            | 74,00 |
| 6008 - 39 COLEGIO SAN PEDRO CLAVER (IED)                         | 3       | 10      | 13       | 37      |         | 37       | 50        | 26,00            | 74,00 |
| 6019 - 15 COLEGIO ESTRELLA DEL SUR (IED)                         | 2       | 7       | 9        | 25      | 1       | 26       | 35        | 25,71            | 74,29 |
| 6007 - 04 COLEGIO BRASILIA - BOSA (IED)                          | 9       | 2       | 11       | 24      | 8       | 32       | 43        | 25,58            | 74,42 |
| 6001 - 02 COLEGIO AQUILEO PARRA (IED)                            | 4       | 9       | 13       | 31      | 7       | 38       | 51        | 25,49            | 74,51 |
| 6005 - 01 COLEGIO ALMIRANTE PADILLA (IED)                        | 4       | 15      | 19       | 56      | 1       | 57       | 76        | 25,00            | 75,00 |
| 6011 - 14 COLEGIO LA GAITANA (IED)                               |         | 7       | 7        | 17      | 4       | 21       | 28        | 25,00            | 75,00 |
| 6007 - 29 COLEGIO DE LA BICI (IED)                               |         | 13      | 13       |         | 40      | 40       | 53        | 24,53            | 75,47 |
| 6010 - 26 COLEGIO REPUBLICA DE COLOMBIA (IED)                    | 9       |         | 9        | 28      |         | 28       | 37        | 24,32            | 75,68 |
| 6011 - 02 COLEGIO ALVARO GOMEZ HURTADO (IED)                     | 4       | 12      | 16       | 31      | 20      | 51       | 67        | 23,88            | 76,12 |
| 6018 - 18 COLEGIO MARRUECOS Y MOLINOS (IED)                      | 2       | 12      | 14       | 31      | 14      | 45       | 59        | 23,73            | 76,27 |
| 6001 - 09 COLEGIO TOBERIN (IED)                                  | 8       | 10      | 18       | 53      | 5       | 58       | 76        | 23,68            | 76,32 |
| 6010 - 27 COLEGIO ROBERT F. KENNEDY (IED)                        | 8       |         | 8        | 25      | 1       | 26       | 34        | 23,53            | 76,47 |
| 6018 - 14 COLEGIO LA PAZ (IED)                                   | 3       | 5       | 8        | 22      | 4       | 26       | 34        | 23,53            | 76,47 |

|                                                                                                                                                                            |                               |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--|
|  <p><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br/>EDUCACIÓN<br/>Secretaría de Educación</p> | <h1>INFORME DE AUDITORÍA</h1> |  |
| <b>Fecha:</b> 12/03/2020                                                                                                                                                   | <b>Página:</b> 25 de 26       |  |

## ANEXO N°4



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL  
OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
Informe de Nivel de Oportunidad en la Respuesta a la Ciudadanía  
Instituciones Educativas Distritales  
Diciembre 2019

A continuación, encontrará el número de peticiones recibidas por cada oficina y el porcentaje de cumplimiento en los términos legales para dar respuesta a la ciudadanía. Si tiene alguna inquietud, puede escribirnos al correo electrónico [acompanamientoied@educacionbogota.edu.co](mailto:acompanamientoied@educacionbogota.edu.co) relacionando en el Asunto: Nivel de oportunidad.

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo - SIGA.

**NOTA:** Ante la presente contingencia técnica del Sistema Distrital "Bogotá Te Escucha", operado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., la Oficina de Servicio al Ciudadano teniendo en cuenta que el nivel de oportunidad afecta los indicadores de la entidad y de cada oficina, y de acuerdo a la Circular I-2020-9841, en la medición no se incluirán los registros del Sistema Bogotá Te Escucha para los meses de diciembre, enero y hasta la solución definitiva de la contingencia del sistema.

Meta Plan de Desarrollo 2016-2020: 95% en Nivel de oportunidad a las respuestas de la ciudadanía.

| Institución Educativa Distrital |                                                                        | Total Peticiones recibidas | Total Peticiones que No Cumplen | Nivel de Oportunidad de respuesta* |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| USAQ LIEN                       | 6001 - 01 COLEGIO AGUSTÍN FERNÁNDEZ (E.D.)                             | 1                          |                                 | 100%                               |
|                                 | 6001 - 04 COLEGIO ORVINO MAESTRO (E.D.)                                | 4                          | 2                               | 50%                                |
| OASÍ MERO                       | 6002 - 01 COLEGIO SIMÓN RODRÍGUEZ (E.D.)                               | 2                          |                                 | 100%                               |
|                                 | 6002 - 02 COLEGIO CAMPESTRE MONTE VERDE (E.D.)                         | 1                          | 1                               | 0%                                 |
| SAN CRISTÓBAL                   | 6004 - 02 COLEGIO EL RODEO (E.D.)                                      | 1                          |                                 | 100%                               |
|                                 | 6004 - 13 COLEGIO JUAN REX (E.D.)                                      | 2                          |                                 | 100%                               |
|                                 | 6004 - 06 COLEGIO EL MANANTIAL (E.D.)                                  | 1                          | 1                               | 0%                                 |
|                                 | 6004 - 12 COLEGIO ROSA ACEVEDO Y GÓMEZ (E.D.)                          | 2                          | 2                               | 0%                                 |
|                                 | 6004 - 17 COLEGIO ROSA FELIX RESTREPO (E.D.)                           | 1                          | 1                               | 0%                                 |
|                                 | 6004 - 27 COLEGIO RAFAEL NUÑEZ (E.D.)                                  | 1                          | 1                               | 0%                                 |
|                                 | 6004 - 32 COLEGIO TÉCNICO TOMÁS RUEDA VARGAS (E.D.)                    | 1                          | 1                               | 0%                                 |
|                                 | 6005 - 16 COLEGIO FERNANDO LÓPEZ DE UCHOMA (E.D.)                      | 1                          |                                 | 100%                               |
| USME                            | 6005 - 17 COLEGIO RURAL LAS MERCEDES ANEXA LA MAYORÍA LA UNIÓN CHIZALÁ | 1                          |                                 | 100%                               |
|                                 | 6005 - 44 COLEGIO TENERIFE - LUKANAJA SUR (E.D.)                       | 1                          |                                 | 100%                               |
|                                 | 6005 - 21 COLEGIO LOS COMENJEROS - OSWALDO GARCÍA ZAMIN (E.D.)         | 1                          | 1                               | 0%                                 |
|                                 | 6005 - 23 COLEGIO LUIS EDUARDO MORA OSERO (E.D.)                       | 3                          | 3                               | 0%                                 |
|                                 | 6005 - 24 COLEGIO MIGUEL DE CERVANTES SAavedra (E.D.)                  | 1                          | 1                               | 0%                                 |
|                                 | 6005 - 30 COLEGIO PROVINCIA DE QUÍBO (E.D.)                            | 2                          | 2                               | 0%                                 |
|                                 | 6006 - 06 COLEGIO SUR DEL SOL (E.D.)                                   | 1                          |                                 | 100%                               |
| TUNBUERTO                       | 6006 - 02 COLEGIO CENTRO INTEGRAL ROSA MARÍA CORDOBA (E.D.)            | 1                          | 1                               | 0%                                 |
|                                 | 6006 - 07 COLEGIO MARCO FLORES SUAREZ (E.D.)                           | 1                          | 1                               | 0%                                 |
|                                 | 6006 - 08 COLEGIO RAFAEL URIBE URIBE (E.D.)                            | 2                          | 2                               | 0%                                 |
|                                 | 6006 - 12 COLEGIO VENUS (E.D.)                                         | 1                          | 1                               | 0%                                 |
| BOSA                            | 6007 - 05 COLEGIO CARLOS ALBÁN ROSQUIN (E.D.)                          | 1                          |                                 | 100%                               |
|                                 | 6007 - 08 COLEGIO CIUDAD LA ESCLAVITUD DE BOSA (E.D.)                  | 1                          |                                 | 100%                               |
|                                 | 6007 - 10 COLEGIO EL PORVENIR (E.D.)                                   | 1                          |                                 | 100%                               |
|                                 | 6007 - 17 COLEGIO KIMI PERÚ DOMÍO (E.D.)                               | 1                          | 1                               | 0%                                 |
|                                 | 6007 - 24 COLEGIO ORLANDO ROSITA ROSAS (E.D.)                          | 2                          | 2                               | 0%                                 |
|                                 | 6008 - 02 COLEGIO ACQUESA DE LA FRAGUA (E.D.)                          | 2                          |                                 | 100%                               |
| KENNEDY                         | 6008 - 10 COLEGIO EL JAPÓN (E.D.)                                      | 4                          | 4                               | 0%                                 |
|                                 | 6008 - 11 COLEGIO GABRIEL BETANCOURT MEJÍA (E.D.)                      | 1                          |                                 | 100%                               |
|                                 | 6008 - 22 COLEGIO KENNEDY (E.D.)                                       | 1                          |                                 | 100%                               |
|                                 | 6008 - 28 COLEGIO MANUEL CEPEDA VARGAS (E.D.)                          | 1                          |                                 | 100%                               |
|                                 | 6008 - 31 COLEGIO NACIONAL ANTONIO GONZÁLEZ RAMÍREZ (E.D.)             | 1                          |                                 | 100%                               |
|                                 | 6008 - 12 COLEGIO FRANCISCO DE MIRANDA (E.D.)                          | 1                          | 1                               | 0%                                 |
|                                 | 6008 - 19 COLEGIO JACKELINE (E.D.)                                     | 2                          | 2                               | 0%                                 |
|                                 | 6008 - 21 COLEGIO JOHN F. KENNEDY (E.D.)                               | 1                          | 1                               | 0%                                 |
|                                 | 6008 - 35 COLEGIO PROSPERO PINZON (E.D.)                               | 1                          | 1                               | 0%                                 |
|                                 | 6008 - 37 COLEGIO SAN JOSÉ (E.D.)                                      | 1                          | 1                               | 0%                                 |
|                                 | 6009 - 05 COLEGIO INSTITUTO TÉCNICO INTERNACIONAL (E.D.)               | 1                          |                                 | 100%                               |
| FONTIBÓN                        | 6009 - 06 COLEGIO INTEGRADO DEL FONTIBÓN (E.D.)                        | 1                          | 1                               | 0%                                 |
|                                 | 6010 - 15 COLEGIO MAGDALENA ORTEGA DE NARIÑO (E.D.)                    | 1                          |                                 | 100%                               |
| ENGATIVA                        | 6010 - 10 COLEGIO INSTITUTO TÉCNICO LAUREANO GOMÁZ (E.D.)              | 1                          | 1                               | 0%                                 |
|                                 | 6010 - 11 COLEGIO INSTITUTO TÉCNICO REPÚBLICA DE GUATEMALA (E.D.)      | 2                          | 2                               | 0%                                 |
|                                 | 6010 - 21 COLEGIO NESTOR FORERO ALCALA (E.D.)                          | 1                          | 1                               | 0%                                 |
|                                 | 6010 - 31 COLEGIO TABORA (E.D.)                                        | 1                          | 1                               | 0%                                 |
|                                 | 6011 - 02 COLEGIO ALVARO GÓMEZ MURADO (E.D.)                           | 1                          |                                 | 100%                               |
| SUJA                            | 6011 - 08 COLEGIO GERARDO PARDEY (E.D.)                                | 1                          |                                 | 100%                               |
|                                 | 6011 - 21 COLEGIO REPÚBLICA DOMINICANA (E.D.)                          | 1                          |                                 | 100%                               |
|                                 | 6011 - 04 COLEGIO DELA ZAPATA OLIVERA (E.D.)                           | 1                          |                                 | 100%                               |
|                                 | 6011 - 06 COLEGIO FERNANDO SANJON BOLIVAR (E.D.)                       | 1                          | 1                               | 0%                                 |
|                                 | 6011 - 07 COLEGIO GERARDO MOLINA RAMÍREZ (E.D.)                        | 1                          | 1                               | 0%                                 |
|                                 | 6011 - 09 COLEGIO GONZALO ARANGO (E.D.)                                | 1                          | 1                               | 0%                                 |
|                                 | 6011 - 22 COLEGIO TIRABUZY UNIVERSAL (E.D.)                            | 2                          | 2                               | 0%                                 |

|                                                                                                                                                                            |                                |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--|
|  <p><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br/>EDUCACIÓN<br/>Secretaría de Educación</p> | <h1>INFORME DE AUDITORÍA</h1>  |  |
| <p><b>Fecha:</b> 12/03/2020</p>                                                                                                                                            | <p><b>Página:</b> 26 de 26</p> |  |

A continuación, encontrará el número de peticiones recibidas por cada oficina y el porcentaje de cumplimiento en los términos legales para dar respuesta a la ciudadanía. Si tiene alguna inquietud, puede escribirnos al correo electrónico [acompanamientoled@educacionbogota.edu.co](mailto:acompanamientoled@educacionbogota.edu.co) relacionando en el Asunto: Nivel de oportunidad.

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo - SIGA.

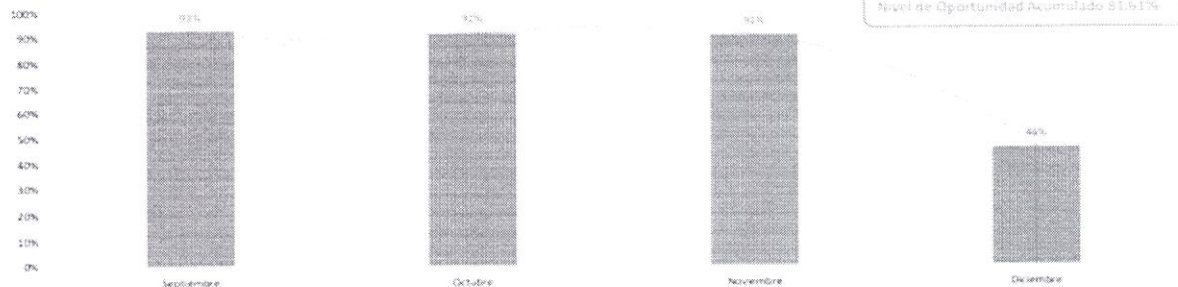
**NOTA:** Ante la presente contingencia técnica del Sistema Distrital "Bogotá Te Escucha", operado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., la Oficina de Servicio al Ciudadano teniendo en cuenta que el nivel de oportunidad afecta los indicadores de la entidad y de cada oficina, y de acuerdo a la Circular I-2020-9841, en la medición no se incluirán los registros del Sistema Bogotá Te Escucha para los meses de diciembre, enero y hasta la solución definitiva de la contingencia del sistema.

Meta Plan de Desarrollo 2016-2020: 95% en Nivel de oportunidad a las respuestas de la ciudadanía.

| Institución Educativa Distrital                   |                                                                   | Total Peticiones recibidas | Total Peticiones que No Cumplen | Nivel de Oportunidad de respuesta* |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| BARRIOS UNIDOS                                    | 6012 - 04 COLEGIO JORGE ELIECER GAITAN (IED)                      | 3                          | 2                               | 33%                                |
|                                                   | 6012 - 06 COLEGIO RAFAEL BERNAL JIMENEZ (IED)                     | 1                          | 1                               | 0%                                 |
| TEUSAGUILLO                                       | 6013 - 02 COLEGIO PALERMO (IED)                                   | 5                          | 4                               | 20%                                |
|                                                   | 6014 - 07 COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASIS (IED)                     | 1                          | 1                               | 00%                                |
| MARTÍRES                                          | 6014 - 03 COLEGIO LICEO NACIONAL ANTONIA SANTOS (IED)             | 1                          | 1                               | 0%                                 |
|                                                   | 6014 - 04 COLEGIO PANAMERICANO (IED)                              | 1                          | 1                               | 0%                                 |
|                                                   | 6014 - 06 COLEGIO RECAURTE (CONCEJO) (IED)                        | 2                          | 1                               | 0%                                 |
|                                                   | 6014 - 08 COLEGIO TECNICO MENORAH (IED)                           | 1                          | 1                               | 0%                                 |
| PUENTE ARENAS                                     | 6016 - 11 COLEGIO LOS CARLOS GARCIA SAPIENTO (IED)                | 1                          | 1                               | 00%                                |
|                                                   | 6016 - 10 COLEGIO LA MERCED (IED)                                 | 5                          | 4                               | 56%                                |
|                                                   | 6016 - 01 COLEGIO ANDRÉS BELLO (IED)                              | 1                          | 1                               | 0%                                 |
|                                                   | 6016 - 14 COLEGIO SILVERIA ESPINOSA DE RENDON (IED)               | 3                          | 3                               | 0%                                 |
| RAFAEL URIBE                                      | 6018 - 01 COLEGIO ALFONSO OBREGON (IED)                           | 1                          | 1                               | 00%                                |
|                                                   | 6018 - 02 COLEGIO ALEXANDER LEMING (IED)                          | 1                          | 1                               | 00%                                |
|                                                   | 6018 - 15 COLEGIO LICEO FEMENINO MERCEDES NARINO (IED)            | 1                          | 1                               | 00%                                |
|                                                   | 6018 - 20 COLEGIO PALERMO SUR (IED)                               | 1                          | 1                               | 00%                                |
|                                                   | 6018 - 27 COLEGIO SAN AGUSTIN (IED)                               | 2                          | 1                               | 50%                                |
|                                                   | 6018 - 05 COLEGIO BRAYO PAZ (IED)                                 | 2                          | 2                               | 0%                                 |
|                                                   | 6018 - 16 COLEGIO MANUEL DEL SOCORRO RODRIGUEZ (IED)              | 1                          | 1                               | 0%                                 |
|                                                   | 6018 - 26 COLEGIO RESTREPO MILLAN (IED)                           | 1                          | 1                               | 0%                                 |
| CIUDAD BOYAR                                      | 6019 - 01 COLEGIO CACAJA (IED)                                    | 1                          | 1                               | 00%                                |
|                                                   | 6019 - 11 COLEGIO CONTINAMARCA (IED)                              | 1                          | 1                               | 00%                                |
|                                                   | 6019 - 17 COLEGIO SIERRA MORENA (IED)                             | 12                         | 1                               | 92%                                |
|                                                   | 6019 - 06 COLEGIO LICEO CIUDAD BOYAR (IED)                        | 2                          | 1                               | 50%                                |
|                                                   | 6019 - 10 COLEGIO SION DE RACION BRISA DEL PRAMANTE (IED)         | 1                          | 1                               | 0%                                 |
| SUMAPAZ                                           | 6019 - 30 COLEGIO REPUBLICA DE MEXICO (IED)                       | 1                          | 1                               | 0%                                 |
|                                                   | 6020 - 02 COLEGIO GIMNASIO DEL CAMPEZ JUAN DE LA CRUZ PARRA (IED) | 1                          | 1                               | 00%                                |
| <b>TOTAL SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO</b> |                                                                   | <b>133</b>                 | <b>72</b>                       | <b>45,86%</b>                      |

\* Información del 01 al 31 de Diciembre de 2019 - Generación del reporte 03 de febrero de 2020

% Nivel de Oportunidad en la respuesta a la Ciudadanía  
(Últimos 4 meses)



Aprobó:  
Marco Antonio Barrera Gomez  
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano

Elaboró:  
Narda Lizeth Rodriguez Toro  
Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano  
Fecha de elaboración: 03-02-2020