



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2015

Fecha: 28/04/2016

Código:

Página:
1 de 20

Versión:

Proceso Responsable	Oficina de Servicio al Ciudadano
Fecha Inicio	11/03/2016
Fecha Cierre	07/04/2016
Equipo Auditor	Carolina Paola Jiménez Jiménez Josué Esteban González Reyes
Objetivo General	Evaluar el proceso de servicio al ciudadano con relación a los trámites de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, se presten en condiciones de oportunidad de acuerdo con la normatividad vigente.
Objetivos Específicos	1. Verificar el avance de las acciones definidas por las diferentes dependencias de la SED, en el Plan de Mejoramiento concertado durante la evaluación de las PQRS del primer semestre 2015. 2. Evaluar la información estadística del proceso de atención al ciudadano del segundo semestre 2015, con el propósito de analizar el nivel de oportunidad en la atención de PQRS por parte de la Secretaría de Educación Distrital – SED.
Alcance	Este informe contempla el nivel de oportunidad en la gestión realizada por la SED, respecto de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas ante la entidad durante el segundo semestre del 2015, con corte a 31 de diciembre de 2015 en el nivel central y local.

CRITERIOS DE AUDITORÍA

1. Ley 87 de 1993. Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
2. Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
3. Ley 1474 de 2011. Art. 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
4. Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
5. Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
6. Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
7. Decreto 371 de 2010. Artículo 3. De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital.
8. Decreto 124 de 2016, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
9. Decreto 330 de 2008. Por el cual se determinan los objetivos, la estructura, y las funciones de la Secretaría de Educación del Distrito, y se dictan otras disposiciones.
10. Decreto 197 de 2014" Por medio del cual se adopta la política pública distrital de servicio a la ciudadanía en la



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2015

Fecha: 28/04/2016

Código:

Página:
2 de 20

Versión:

ciudad de Bogotá D.C." (NTC 6047 del 11/12/2013)

11. Resolución 2915 de 2010 numeral 15.
12. Circular N°066 de la Alcaldía Mayor de Bogotá
13. Circular N° 32 del 5/09/2014 SED. Uso de las ventanillas de servicio al ciudadano.
14. Circular 003 del 30/03/2016 SED Respuestas oportunas en términos de ley de los requerimientos de los ciudadanos.

METODOLOGÍA

1. Análisis de información y reportes relacionados con quejas, reclamos, solicitudes de información y sugerencias del segundo semestre de 2015.
2. Revisión de las acciones del Plan de Mejoramiento suscrito por dependencias evaluadas en el primer semestre del año 2015.
3. Visita de evaluación y entrevistas con las diferentes dependencias del nivel central y local.

RESULTADO DE AUDITORIA

Por disposición del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011¹, la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y se rinda a la administración un informe semestral sobre el particular.

En cumplimiento de lo anterior, se evaluó la información estadística suministrada por la Oficina de Servicio al Ciudadano, mediante la verificación de una muestra aleatoria, con el propósito de analizar la oportunidad en la atención de PQRS de la SED durante el segundo semestre 2015, en diferentes áreas del nivel central y local.

Así mismo, se realizó la verificación del avance de aquellas actividades que se encuentran "abiertas" en el Plan de Mejoramiento concertado con las dependencias evaluadas en periodos anteriores; quienes establecieron acciones de mejora para subsanar las debilidades detectadas en los procedimientos que tienen a cargo, y que inciden en la atención oportuna y de calidad de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

1. SEGUIMIENTO A LOS TRÁMITES RADICADOS EN EL SIGA Y SDQS II SEMESTRE 2015

La Oficina de Control Interno realizó la verificación teniendo en cuenta los indicadores definidos para la medición de la atención de peticiones, quejas, reclamos y soluciones, registrados a través del Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo - SIGA y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá, dado que son los mecanismos definidos por la SED para el registro y seguimiento de las solicitudes efectuadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención².

¹ Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública

² La SED cuenta con los canales de atención presencial, telefónico y virtual para la recepción de las solicitudes de los usuarios, además, la Oficina de servicio al ciudadano (OSC), ubicada en el primer piso del nivel central y los puntos de atención al usuario de las Direcciones Locales de Educación (DLES); así mismo, está presente en los SuperCades, Ferias de Servicio y Gestión al 100%. (OSC Informe de Gestión 2015)



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2015

Fecha: 28/04/2016

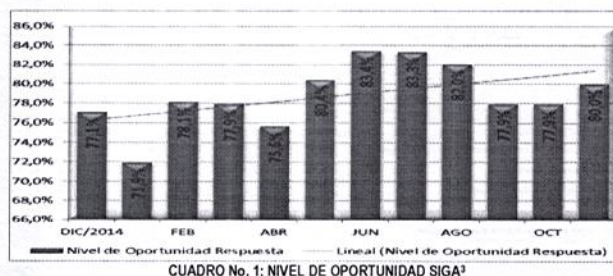
Código:

Página:
3 de 20

Versión:

1.1. INDICADOR DE NIVEL DE OPORTUNIDAD EN EL SIGA

Con relación al nivel de oportunidad de respuestas registradas en el aplicativo SIGA, se observó que la entidad tuvo un promedio de 80% para el segundo semestre de 2015, como se representa a continuación:



CUADRO No. 1: NIVEL DE OPORTUNIDAD SIGA³

1.1.1. OPORTUNIDAD EN EL SIGA: ENTRADAS

De acuerdo con el reporte de la Oficina de Servicio al Ciudadano con corte al 31/12/2015, se presentó una reducción de 8.7% en los documentos pendientes por respuesta respecto del mes anterior, lo cual corresponde a 435 documentos finalizados en el SIGA, pasando de 4.980 a 4.545⁴. En lo referente a los documentos sin finalizar del año 2010 al 2015 se observan 1.289 entradas en el aplicativo SIGA, de los cuales el mayor volumen se encuentra en la Oficina de Personal, Fondo Prestacional del Magisterio, Grupo de Certificaciones Laborales, Oficina Asesora Jurídica y la Dirección Local de Kennedy con un 60.7% que equivale a 2.758 documentos vencidos en el aplicativo así:

³ Informe Gestión diciembre 2015, consultado en: http://intrased.sedbogota.edu.co/of_serv_ciudadano/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx

⁴ Ibidem.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2015

Fecha: 28/04/2016

Código:

Página:
4 de 20

Versión:

ÁREA	2010	2011	2012	2013	2014	2015	TOTAL	ACCIONES	%
5110 - OFICINA DE PERSONAL	15	1	64	11	15	854	809	100	100.00%
5111 - FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO			441	31	7	93	572	207	36.19%
5112 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES			9	4	228	317	548	215	39.23%
2006 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	8				9	342	359	40	11.14%
1300 - OFICINA ASESORA DE JURISDICCION	6	17	197		2	8	312	219	70.19%
2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ROSA			2	6	11	207	226	208	92.04%
4001 - ARCHIVO SED									
5170 - OFICINA DE INGENIERIA				2	3	213	218	100	100.00%
4400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO									
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA					6	164	170	203	75.29%
3000 - DIRECCIÓN DE FORMACIÓN DE DOCENTES E INNOV					7	70	83	100	100.00%
3001 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA Y SUPERIOR					2	18	20	100	100.00%
2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLIVAR					2	62	64	73	82.81%
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						40	53	50	94.34%
2200 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME	3	2	8	5	12	40	60	100	100.00%
2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN VRAQUELEN						44	44	100	100.00%
2204 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SAN CARLOS						30	30	100	100.00%
4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACION						25	25	100	100.00%
2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNAUJITO						24	24	100	100.00%
4002 - OFICINA DE INGENIERIA						25	25	100	100.00%
2214 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE ARRANCA						22	22	100	100.00%
5105 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PREESCOLAR Y BÁSICA						18	18	100	100.00%
5110 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO			14	5	10	6	35	21	59.43%
5020 - OFICINA DE CONTRATOS						18	18	100	100.00%
2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TERNABUELO	17							17	100.00%
5020 - OFICINA ADMINISTRATIVA DE RECIP					2	12	14	24	70.83%
2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URIBE U						15	15	100	100.00%
2200 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SANTAFÉ - GARC						14	14	100	100.00%
2200 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA			1	3	1	5	10	100	100.00%
5400 - OFICINA DE TESORERIA Y CONTABILIDAD						2	2	100	100.00%
5100 - OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						4	4	100	100.00%
2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHIMPEIRO						8	8	100	100.00%
2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN FORTALEZA						6	6	100	100.00%
2100 - DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y CULTIVOS			2	2	2	5	6	7	71.43%
2000 - SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y SERVICIOS						5	5	100	100.00%
5000 - SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y EFECTIVIDAD						5	5	100	100.00%
5010 - OFICINA DE APOYO PRECONTRACTUAL						5	5	100	100.00%
5100 - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN						4	4	100	100.00%
5002 - OFICINA SED						3	3	100	100.00%
3001 - AS X 40						3	3	100	100.00%
4400 - DIRECCIÓN DE DOTACIONES EN LOS ASES						2	2	100	100.00%
5400 - DIRECCIÓN FINANCIERA						2	2	100	100.00%
1200 - OFICINA DE CONTROL INTERNO						2	2	100	100.00%
4000 - OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA						2	2	100	100.00%
4000 - DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN AL PUEB						2	2	100	100.00%
4200 - DIRECCIÓN DEL BIENESTAR ESTUDIANTE						1	1	100	100.00%
2400 - DIRECCIÓN DE RELACIONES CON EL SECTOR EDUC						1	1	100	100.00%
2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN NARIÑO UNIDO						1	1	100	100.00%
1000 - DISTRIBUCIÓN						1	1	100	100.00%
TOTAL (pendientes)	49	100	730	74	327	1,325	4,545	9,241	49.9%

CUADRO No. 2: ENTRADAS PENDIENTES POR RESPUESTA⁵

Por otro lado, las dependencias que a corte del 31/12/2015 aún tenían documentos sin finalizar correspondiente al año 2015, se observa que diez concentran el mayor volumen, lo que corresponde al 84.27% frente a la totalidad de documentos reportados por la OSC pendientes de respuesta; evidenciándose que la Oficina de Personal y la Dirección Local de Engativá concentran el mayor volumen; y los años 2012 y 2015 mayor cantidad de documentos pendientes, con un 15.75% y 58.27% respectivamente:

MAYOR VOLUMEN	OFICINA DE	FONDO	GRUPO	OFICINA	D.L.E.	OFICINA	OFICINA DE	D.L.E.	TOTAL POR	% POR
TOTAL PENDIENTES	PERSONAL	PRETACIONA	CERTIFICACIONES	ASESORA	ASUBA	ARCHIV	OFICINA	CONTROL	ANOS	ANOS
		L	LABORALES	KENNEDY	JURIDICA	O SED	DE NOMINA	DISCIPLINARIO		
2010	15			8	6				29	0.64
2011	1			97					98	2.16
2012	64	441		9	3	197	2		716	15.75
2013	11	31		4			6	2	54	1.19
2014	18	7		226	9	2	11	3	262	6.20
2015	849	93		317	342	8	284	207	2,651	58.33
TOTAL	958	572		552	366	310	284	228	3,830	84.27
% POR ÁREAS	21%	13%		12%	6%	7%	6%	5%	4%	37%

CUADRO No. 4: POCENTAJE POR ÁREAS Y AÑOS⁶

De acuerdo con los reportes consolidados de los años 2010 al 2014, y las acciones desarrolladas por la entidad a través del Plan de Mejoramiento concertado con anterioridad, se observó que la SED ha adelantado estrategias tendientes a reducir y finalizar los requerimientos pendientes desde el año 2010, al pasar de 25.870 a 4.454; sin embargo, con corte al 31/12/2015 hubo un incremento del 0.35% documentos pendientes de respuesta con corte al segundo semestre de 2015, ello indica que durante el semestre evaluado no hubo avance en la finalización de los documentos pendientes por respuesta.

⁵ OSC, informe Entradas pendientes de respuesta: http://intrased.sedbogota.edu.co/of_serv_ciudadano/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx

⁶ Reporte entradas pendientes de respuesta con corte al 31/12/2015 de OSC, consolidado por OCI.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2015

Fecha: 28/04/2016

Código:

Página:
5 de 20

Versión:

REDUCCIÓN DE DOCUMENTOS VENCIDOS SIGA									
PERIODO EVALUADO	CORTE A	2010	2011	2012	2013	2014	2015	TOTAL	PORCENTAJE DE REDUCCIÓN
I SEM 2013	05/07/2013	408	4310	3768	17384	0	0	25870	100,00
II SEM 2013	31/12/2013	97	1302	2616	8256	0	0	12271	47,43
I SEM 2014	31/07/2014	89	218	996	486	3247	0	5036	19,47
II SEM 2014	31/12/2014	76	213	877	393	2035	0	3594	13,89
I SEM 2015	17/07/2015	47	181	767	287	577	2595	4454	17,22
II SEM 2015	31/12/2015	49	100	739	74	327	3256	4545	17,57

CUADRO No. 4 DOCUMENTOS VENCIDOS SIGA 2010 - 2015 II SEM⁷

De los 4.454 documentos registrados en el SIGA con corte al 17/07/2015, se observó que a 31/12/2015 se aumentó a 4.545 documentos sin trámite dentro del plazo contemplado por la norma.

1.1.2. OPORTUNIDAD EN EL SIGA: INTERNOS

En las auditorías a las PQRS realizadas desde el 2013 al primer semestre del 2015, los documentos internos⁸ no fueron objeto de evaluación, sin embargo, una vez revisados los reportes de la OSC y, teniendo en cuenta que las dependencias están obligadas no solo a atender las solicitudes de los usuarios externos, sino también de aquellos al interior de la Entidad dentro de los términos establecidos por Ley, se estableció la pertinencia de incluir este ítem dentro de la auditoría.

Revisado el reporte de la Oficina Servicio al Ciudadano con corte al 31/12/2015, se observó un total de 11.222 documentos internos sin finalizar en el aplicativo desde el año 2010, el citado informe permite identificar que las oficinas con mayor número de documentos internos vencidos en el SIGA son: Oficina de Archivo, Oficina de Personal, Oficina Asesora Jurídica, DLE Kennedy, Oficina de Control Disciplinario, Oficina de Nómina, Dirección de Talento Humano, Fondo Prestacional del Magisterio, Dirección de Educación Media y Superior, y la Oficina de Servicio al Ciudadano (Ver Cuadro No. 5):

⁷ Reporte OSC, consolidado por OCI a abril de 2016

⁸ Son comunicaciones entre las dependencias de la SED, para ampliar o responder sobre comunicaciones oficiales, documentos públicos y derechos de petición; necesarios para agilizar trámites y procedimientos al interior de la Entidad.

EAR



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2015

Fecha: 28/04/2016

Código:

Página:
6 de 20

Versión:

AREA	2010	2011	2012	2013	2014	2015	TOTAL	ACTIVOS	%
5201 - ARCHIVO SED	627	1694	825	629	765	82	4622	4956	95,18%
5110 - OFICINA DE FISCALIA DE JURISDICCION	46	8	612	859	273	478	2276	2448	91,55%
1300 - OFICINA ASISORA DE JURISDICCION	23	396	419	706	29	17	1522	2048	93,85%
2208 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION KENNEDY	27	30	3	3	3	168	313	348	90,49%
1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	27	27	1	3	3	267	258	428	60,14%
5130 - OFICINA DE NOMINA	2	2	4	4	4	210	220	31	62,68%
5100 - DIRECCION DE TALENTO HUMANO	30	37	15	26	35	42	205	260	78,85%
5101 - FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO	1	40	30	11	3	27	174	202	86,14%
3200 - DIRECCION DE EDUCACION MEDIA Y SUPERIOR	1	1	28	39	34	29	171	201	85,07%
5110 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	11	18	23	23	23	108	113	124	91,94%
5220 - OFICINA DE CONTRATOS	2	2	2	2	2	2	10	95	82,11%
2210 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION BARRIO	15	23	4	8	19	69	128	128	100,00%
5420 - OFICINA DE TESORERIA Y CONTABILIDAD	11	11	5	1	39	55	69	69	75,71%
2211 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION SUBA	2	2	5	2	25	49	65	65	75,38%
3400 - DIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	17	17	3	3	19	49	69	69	75,38%
3401 - SUBSECRETARIA DE INTEGRACION INTERINSTITUCIONAL	2	2	2	2	2	2	10	95	82,11%
3100 - DIRECCION DE EDUCACION PREESCOLAR Y BASICA	2	2	2	2	2	2	10	95	82,11%
2212 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION BARRIO UNIDO	4	13	8	5	4	1	35	38	92,11%
2000 - SUBSECRETARIA DE INTEGRACION INTERINSTITUCIONAL	3	3	7	4	4	17	31	40	77,50%
5410 - OFICINA DE PRESUPUESTO	16	1	1	1	14	31	107	107	100,00%
4300 - DIRECCION DE CONSTRUCCION Y CONSERVACION	2	2	1	2	2	2	20	190	16,33%
3400 - DIRECCION DE FORMACION DE DOCENTES E INICIALES	1	1	1	1	1	1	5	50	10,00%
2214 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION PUENTE MAYOR	1	1	1	1	1	1	5	50	10,00%
3400 - DIRECCION DE INCLUSION E INTEGRACION DE POB.	14	2	2	2	2	2	23	48	47,92%
2215 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION CIUDAD BOLIVAR	2	2	3	3	3	18	23	36	63,89%
2201 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION USAGUEN	1	1	1	6	1	13	21	29	72,41%
2205 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION USAME	1	1	1	2	1	15	18	23	78,33%
2209 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION FONTIBON	1	1	1	1	1	17	17	21	81,00%
2300 - DIRECCION DE PARTICIPACION Y RELACIONES INTE.	6	4	2	2	2	17	17	21	81,00%
5210 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	2	2	2	2	2	2	10	95	82,11%
5110 - OFICINA DE CERTIFICACION LABORAL	2	2	2	2	2	2	10	95	82,11%
5100 - DIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	2	2	2	2	2	10	95	82,11%
3400 - DIRECCION DE RELACIONES CON EL SECTOR EDUC.	2	2	2	2	2	2	10	95	82,11%
3000 - SUBSECRETARIA DE CALIDAD Y PERTINENCIA	2	2	2	2	2	2	10	95	82,11%
2303 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION CHAPINERO	2	2	2	2	2	2	10	95	82,11%
2100 - DIRECCION GENERAL DE EDUCACION Y OCUPACION	2	2	2	2	2	2	10	95	82,11%
2216 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION RAFAEL URBES II	2	2	2	2	2	2	10	95	82,11%
1100 - OFICINA ASISORA DE PLANEACION	2	2	2	2	2	2	10	95	82,11%
2204 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION SAN CRISTOBAL	2	2	2	2	2	2	10	95	82,11%
2213 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TELUSAGUILLO	4	4	4	4	4	4	20	20	100,00%
5120 - OFICINA DE ESCALAFON DOCENTE	1	1	1	1	1	1	5	50	10,00%
1500 - OFICINA ASISORA DE COMUNICACION Y PRENSA	1	1	1	1	1	1	5	50	10,00%
5302 - UEL - SED	2	2	2	2	2	2	10	95	82,11%
2001 - AS X 40	2	2	2	2	2	2	10	95	82,11%
5200 - DIRECCION DE CONTRATACION	2	2	2	2	2	2	10	95	82,11%
1300 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	2	2	2	2	2	10	95	82,11%
2203 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION SANTAFE - CAND	2	2	2	2	2	2	10	95	82,11%
2215 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION ANTONIO NARIÑO	2	2	2	2	2	2	10	95	82,11%
5000 - SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL	2	2	2	2	2	2	10	95	82,11%
2200 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TUNAJITO	2	2	2	2	2	2	10	95	82,11%
3200 - DIRECCION DE CIENCIAS TECNOLOGICAS Y MEDIOS EL.	2	2	2	2	2	2	10	95	82,11%
3600 - DIRECCION DE EVALUACION DE LA EDUCACION	2	2	2	2	2	2	10	95	82,11%
4200 - DIRECCION DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	2	2	2	2	2	2	10	95	82,11%
5400 - DIRECCION FINANCIERA	2	2	2	2	2	2	10	95	82,11%
TOTAL GENERAL	958	2.270	2.258	2.418	1.472	1.845	11.222	13.629	82,4%

CUADRO No. 5 INTERNOS PENDIENTES DE RESPUESTA CON CORTE AL 31/12/2015⁹

Dentro de las diez dependencias con mayor número de radicados internos sin finalizar en el SIGA, se encuentran las relacionadas en el Cuadro N° 6, con un total de 10.292 documentos que corresponden al 91,71% del total de internos pendientes con corte al 31/12/2015 en la SED; de otra parte, se observó que los años 2011 y 2013 se encuentra el mayor rezago de documentos por tramitar (Ver el siguiente cuadro):

MAYOR VOLUMEN / TOTAL PENDIENTES	OFICINA DE PERSONAL	OFICINA ASISORA JURIDICA	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	OFICINA DE TALENTO HUMANO	FONDO PRETACIONAL	DIRECCION DE EDUCACION MEDIA Y SUPERIOR	OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	TOTAL AREAS
2010	627	46	133	85	0	50	1	942
2011	1.694	8	396	29	0	37	40	2.215
2012	825	612	419	20	1	15	28	2.110
2013	629	859	706	3	0	26	11	2.359
2014	765	273	251	8	0	35	5	1.365
2015	82	478	17	168	257	210	27	1.301
TOTAL	4.822	2.276	1.922	313	256	226	205	10.292
% POR AREAS	41,19	20,28	17,13	2,79	2,30	1,96	1,83	91,71

⁹ OSC, informe Entradas pendientes de respuesta: http://intrased.sedbogota.edu.co/of_serv_ciudadano/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2015

Fecha: 28/04/2016

Código:

Página:
7 de 20

Versión:

CUADRO No. 6 PORCENTAJE POR ÁREAS Y AÑOS¹⁰

En radicado I-2016- 24876 la Dirección de Talento Humano señala que:

(...) "teniendo en consideración el reporte de la Oficina de Servicio al Ciudadano con corte 31 de diciembre de 2015, la Dirección de Talento Humano figura con algunos requerimientos para los años 2012, 2013, 2014 y 2015 para un total de 59, al respecto y de manera cordial se pone de manifiesto que al día de hoy 20 de abril del 2016, No existe requerimiento alguno que dé cuenta del atraso que pueda tener la Dirección, para ello me permito anexar impresión de reporte del aplicativo SIGA."

Es necesario recordar, que la presente auditoría se realizó con base en el nivel de oportunidad en la gestión realizada por la SED, respecto de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas ante la entidad durante el segundo semestre del 2015, con corte a 31 de diciembre de 2015 en el nivel central y local, y que el análisis corresponde a la finalización en el aplicativo SIGA de los radicados responsabilidad de cada dependencia, demostrando su oportunidad de respuesta de acuerdo con la normatividad vigente.

Además, como soporte de su argumento, la Dirección de Talento Humano allega el reporte de radicados *pendientes de reparto*, muestra diferente a la que fue objeto de evaluación.

Revisado el estado actual de pendientes, a partir del 1 de enero de 2010 y corte al 31 de diciembre de 2015, se verificó que tiene esta Dirección 81 radicados vencidos, tanto de entradas como internos.

RESULTADO DE LA CONSULTA		TRÁMITE VENCIDOS		REGISTROS ENCONTRADOS: 91	
2015-21136	ALMENDRA OSCAR WILSON PEREZ	RECEPCION	SE CUMPLIÓ CON LA SOLICITUD	SOLICITUD DE REEMPLAZO DE DOCUMENTOS	91
2015-21137	HERNANDEZ ALEXANDER PEREZ	RECEPCION	SE CUMPLIÓ CON LA SOLICITUD	SOLICITUD DE REEMPLAZO DE DOCUMENTOS	91
2015-21138	PEREZ ALEXANDER PEREZ	RECEPCION	SE CUMPLIÓ CON LA SOLICITUD	SOLICITUD DE REEMPLAZO DE DOCUMENTOS	91
2015-21139	PEREZ ALEXANDER PEREZ	RECEPCION	SE CUMPLIÓ CON LA SOLICITUD	SOLICITUD DE REEMPLAZO DE DOCUMENTOS	91

Por lo anterior, se mantiene lo expuesto en el informe preliminar

1.2. INDICADOR DE NIVEL DE OPORTUNIDAD EN EL SDQS

De acuerdo con el reporte generado por la OSC con corte del 31/12/2015, el nivel de oportunidad de quejas y soluciones de aquellos requerimientos registrados en el SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá, brindado por las áreas del nivel central y local, respecto con el volumen de recepción y oportunidad en la atención de respuestas a través de este aplicativo tuvo el siguiente comportamiento:

¹⁰ Reporte OSC consolidado por OCI

347



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2015

Fecha: 28/04/2016

Código:

Página:
8 de 20

Versión:

AREA	EN PROCESO	NO CUMPLE	SI CUMPLE	TOTAL	%	ABC	NIVEL DE SERVICIO
2204 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SAN CRIST	0	0	9	9	1,94%	A	100%
2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME	0	0	8	8	1,72%	A	100%
2203 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SANTA FE	0	0	4	4	0,86%	B	100%
5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN	0	0	2	2	0,43%	C	100%
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	0	0	2	2	0,43%	C	100%
3500 - DIRECCIÓN DE FORMACIÓN DE DOCENTES E IN	0	0	1	1	0,22%	C	100%
3100 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PREESCOLAR Y BA	0	0	1	1	0,22%	C	100%
1100 - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	1	1	0,22%	C	100%
2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URI	0	1	10	11	2,37%	A	91%
5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	0	2	15	17	3,66%	A	88%
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	2	3	20	25	4,96%	A	87%
2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ROSA	0	7	44	51	10,99%	A	86%
4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	0	3	17	20	4,31%	A	85%
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	0	1	5	6	1,29%	B	83%
2209 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN FONTIBON	0	2	6	8	1,72%	A	75%
4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	1	27	55	83	17,67%	A	67%
2100 - DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y COLEG	0	1	2	3	0,65%	B	67%
2600 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	0	3	5	8	1,72%	A	63%
2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BO	0	8	10	18	3,88%	A	56%
2214 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN MARTIRES	0	2	2	4	0,86%	B	50%
1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	14	13	27	5,82%	A	48%
3200 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA Y SUPERIOR	0	5	3	8	1,72%	A	38%
2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	1	22	11	34	7,11%	A	33%
2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO	0	2	1	3	0,65%	B	33%
5300 - DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	2	1	3	0,65%	B	33%
1200 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	2	1	3	0,65%	B	33%
2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	2	27	13	42	8,92%	A	33%
5301 - ARCHIVO SED	0	3	1	4	0,86%	B	25%
3400 - DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN DE	0	3	1	4	0,86%	B	25%
5110 - OFICINA DE PERSONAL	0	11	3	14	3,02%	A	21%
2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAQUEN	0	17	4	21	4,53%	A	19%
2213 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TEUSAQUIL	0	5	1	6	1,29%	B	17%
2206 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELT	0	4	0	4	0,86%	B	0%
2216 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE AR	0	4	0	4	0,86%	B	0%
5130 - OFICINA DE NÓMINA	0	3	0	3	0,65%	B	0%
5101 - FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAG	0	2	0	2	0,43%	C	0%
4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVAC	0	2	0	2	0,43%	C	0%
2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS U	0	1	0	1	0,22%	C	0%
2220 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUMAPAZ	0	1	0	1	0,22%	C	0%
5320 - OFICINA ADMINISTRATIVA DE REDP	0	1	0	1	0,22%	C	0%
3401 - ESTRATEGIA RIO	0	1	0	1	0,22%	C	0%
Total general	6	192	272	470			59%

CUADRO No. 7 NIVEL DE OPORTUNIDAD QUEJAS Y SOLUCIONES - DICIEMBRE DE 2015¹¹

Del anterior informe se deduce que, las áreas con mayor volumen de recepción (A) y que no cumplen los términos de atención a los requerimientos, son: DLE de Usaquén, Oficina de Personal, DLE Suba, DLE Kennedy, Dirección de Educación Media y Superior y DLE Ciudad Bolívar, con un nivel de servicio inferior al 56% a la fecha de corte del referido informe.

Acorde con el Informe de Gestión de la OSC a diciembre de 2015, se presentaron 470 requerimientos a través del SDQS el mes de diciembre, de los cuales 272 fueron resueltos de manera oportuna, 192 no cumplieron con el termino de respuesta y 6 se encontraban en proceso, arrojando un nivel de servicio del 59% para la Entidad.

2. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO

Se realizó seguimiento a las dependencias de la SED, que al inicio de la presente evaluación se encontraban con acciones abiertas en el Plan de Mejoramiento, resultado de las observaciones detectadas sobre el proceso de PQRS, y en especial aquellos radicados señalados como vencidos y/o pendientes de finalizar. Las dependencias sobre las cuales se efectuó la verificación del desarrollo de los compromisos son: Oficina de Servicio al Ciudadano, Oficina Administrativa de REDP, Dirección Talento Humano, Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio, Oficina

¹¹ OSC, Nivel de oportunidad quejas y soluciones – diciembre de 2015 informe: http://intrased.sedbogota.edu.co/of_serv_ciudadano/Documentos%20compartidos/Formas/AllItems.aspx

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2015

Fecha: 28/04/2016

Código:

Página:
9 de 20

Versión:

de Personal, Dirección de Bienestar Estudiantil y Dirección de Educación Media y Superior.

De la revisión de las acciones se obtuvo el siguiente resultado por dependencia:

2.1. OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO - OFICINA ADMINISTRATIVA DE REDP

Como avance en las acciones de mejora suscritas en el Plan de Mejoramiento, la OSC informó que en el marco de las capacitaciones permanentes, advierte a los asistentes sobre el procedimiento de Gestión de Correspondencia, en especial el de correspondencia de salida¹². De otra parte, la Oficina Administrativa de RedP, remitió los soportes que dan cuenta de las actualizaciones realizadas al aplicativo SIGA, en cuanto a la parametrización para reactivación, eliminación y acceso de usuarios al aplicativo de gestión documental.

Por su parte, la Oficina Administrativa de Redp dentro de las acciones desarrolladas, mediante Resolución 2 del 09/12/2015 expidió el procedimiento 17-03-PD-001 "Otorgar Acceso a Medios de Procesamiento de Información", el cual se encuentra en proceso de socialización y cuyo objetivo es atender las solicitudes de creación, modificación, reactivación o eliminación de las cuentas de los Funcionarios (administrativos o contratistas) de la SED.

Mediante este procedimiento se continúa con la administración de los usuarios del SIGA, quienes son atendidos por la Unidad de Servicios USTIC mesa de servicio. De otra parte, y por solicitud de la Oficina de Servicio al Ciudadano OSC, se efectuaron parametrizaciones al SIGA para restringir a los usuarios el acceso a ciertas acciones y evitar incurrir en errores en el sistema que inciden en la información presentada en los reportes generales mensuales de la OSC; adicionalmente, se encuentra en desarrollo la reestructuración del Formato único de trámites FUT para mejorar la atención de PQRSD recibidas a través del portal de SEDBOGOTÁ y por Ventanilla Única.¹³

Sobre este particular, la Oficina de Servicio al Ciudadano, mediante radicado I-2016-24353 del 22 de abril manifestó: "En el numeral citado, la OCl establece que, como acciones de mejora suscritas en el plan de mejoramiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano, esta oficina informó sobre el proceso de capacitaciones permanentes en el procedimiento de gestión de correspondencia, en especial el de correspondencia de salida; y al pie de página correspondiente, advierte que, con las evidencias reportadas, se "cierra el hallazgo". Más adelante reitera: "Por lo expuesto anteriormente se hace necesario dejar en claro que la Oficina de Servicio al Ciudadano NO mantenía ninguna actividad pendiente (hallazgo) en el Plan de Mejoramiento del I semestre de 2015, como tampoco registra hallazgos para el II semestre 2015 ya que permanentemente realiza tareas, actividades o jornadas de acompañamiento en temas de SIGA y SDQS y en general de la gestión de la correspondencia a las áreas y/o funcionarios que lo requieren."

Por consiguiente, continua la observación del Informe Preliminar, en el sentido de indicar que se mantiene el cierre de la acción en el Plan de Mejoramiento.

¹² La OSC aportó mediante correo electrónico de 06/04/2016, las listas de asistencia de las capacitaciones realizadas en el segundo semestre del 2015, del plan de trabajo desarrollado y el contenido de la capacitación, por lo que se cierra el hallazgo.

¹³ La dependencia anexó como soporte: Documento del procedimiento Otorgar Acceso a Medios de Procesamiento de Información, formato y publicación en PRENSASED.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2015

Fecha: 28/04/2016

Código:

Página:
10 de 20

Versión:

2.2. DIRECCIÓN TALENTO HUMANO

El equipo auditor adelantó una visita en la que participaron los responsables de las Oficinas y Grupos de trabajo que integran la Dirección de Talento Humano, con el fin de verificar el avance de las acciones del Plan de Mejoramiento suscrito como resultado de la auditoría realizada a las PQRS del I semestre de 2015, en dicha reunión se plantearon observaciones, sugerencias y dificultades que afrontan en esta dependencia para el cumplimiento de la tarea.

Igualmente, se verificó el control realizado por la funcionaria responsable de correspondencia de la DTH, en el seguimiento a la oportunidad de respuesta mediante correos electrónicos a los funcionarios de la Dirección, generando las alertas para responder de manera oportuna los requerimientos por parte de los responsables, por tanto, se cierra este hallazgo.

Ahora bien, atendiendo al radicado I-2016-18810 de 28/03/2016 remitido por el área, en donde señala que las oficinas adscritas a esa Dirección han venido trabajando en la depuración del aplicativo con sujeción a la norma, lo cual le ha permitido obtener avances importantes; se estableció que las acciones relacionadas con la actualización y capacitación de los funcionarios de la dependencia y la depuración de los documentos pendientes por finalizar, continúan abiertas, advirtiendo el avance logrado por esta área y que las acciones de mejoramiento quedaron planteados para implementación a 30 de junio de 2016.

Sobre el Plan de Mejoramiento, en el radicado I-2016- 24876, la Dirección de Talento Humano señala que: (...) *"atentamente me permito enviar en documento adjunto formato de asistencia de la servidora pública, responsable de la administración del aplicativo para esta Dirección, ARAMINTA DEL CARMEN ROMERO CORREDOR, quien acudió a las sesiones de capacitaciones sobre el aplicativo SIGA, impartida por la Oficina de Atención Ciudadana en la sede de REDP el día 11 de abril del 2016."*

Por consiguiente, se cierra la acción relacionada con la con la actualización y capacitación de los funcionarios de la dependencia.

En relación con la depuración de los documentos pendientes por finalizar, en la misma comunicación indicó:

"Por ultimo como valor agregado a las acciones, lineamientos y controles que deben acatarse en el proceso de servicio al ciudadano, esta dirección mediante correo electrónico del 19 de abril del 2016, instó a las dependencias adscritas a implementar todas las acciones tendientes a la actualización, depuración y oportunidad del SIGA, así como a solicitar autónomamente a la oficina de Atención Ciudadana, capacitación en el manejo del aplicativo; acción que redundará en los estándares de calidad en la gestión."

En consecuencia, la acción relacionada con la depuración de los documentos pendientes por finalizar, continúa abierta, cuya implementación deberá cumplirse a 30 de junio de 2016.

2.3. FONDO DE PRESTACIONES DEL MAGISTERIO

Evaluadas cada una de las acciones pendientes por la dependencia en el Plan de Mejoramiento se encontró:



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2015

Fecha: 28/04/2016

Código:

Página:
11 de 20

Versión:

2.3.1. Se verificó que el Fondo de Prestaciones del Magisterio mediante radicado I-2015-68163, le manifestó a la Oficina de Servicio al Ciudadano las situaciones halladas en la depuración de los radicados y en la auditoria realizada por la OCI, con el fin de buscar explicación y soluciones para la finalización de las peticiones pendientes, requerimiento que fue atendido por la OSC mediante radicado I-2015-73251.

2.3.2. Se revisaron las evidencias que dan cuenta del plan de trabajo implementado por el FPSM, con el objetivo de cerrar las peticiones sin finalizar en el aplicativo SIGA, y con el cual se logró cerrar 541 radicados del 2013, 50 del 2014 y 14 de 2015, de acuerdo a lo indicado por la Oficina Asesora Jurídica en concepto solicitado por el área.

2.3.3. Referente a la acción de revisar semanalmente el aplicativo SIGA para verificar las peticiones pendientes, se verificó el seguimiento realizado a los responsables a través de correos electrónicos semanales efectuados a funcionarios y contratistas.

2.3.4. Se constató que el FPSM, con radicado I-2015-3808 del 7 de diciembre de 2015 ofició a la profesional encargada del Grupo en el año 2012, con el fin de verificar las causas de la asignación de radicados al funcionario Edgar Castañeda (Q.E.P.D), y las circunstancias por las cuales se registra alto volumen de peticiones vencidas ya que la mayor proporción corresponde a ese año.

2.3.5. Finalmente, se verificó que el área continúa requiriendo a los contratistas para la autorización de la cuenta de cobro constancia de no tener peticiones pendientes de respuesta.

Por lo anterior, el grupo de FPSM cumplió con las acciones suscritas en el Plan de Mejoramiento.

2.3. OFICINA DE PERSONAL.

Se verificaron los controles implementados por la Oficina de Personal tales como: control diario por vencimientos cercanos de oficios no reportados en físico, traslados físicos a otras áreas de la entidad, planilla entrega documentos físicos que no se pueden asignar temporalmente por sistema "Reparto", control de formato de requerimientos y quejas de la entidad, así como el manejo de la correspondencia para los contratistas; a través del seguimiento de los documentos pendientes por respuesta, el reporte actualizado de las novedades administrativas de la Oficina de Personal para la respectiva actualización del aplicativo SIGA, capacitaciones al responsable de correspondencia por parte de la OSC y planillas de traslado que maneja la dependencia.

Teniendo en cuenta lo anterior se cierran las acciones en el Plan de Mejoramiento.

2.5. GRUPO DE CERTIFICACIONES LABORALES

El grupo de Certificaciones Laborales fue convocado a una reunión el día 16/03/2016, junto con otras oficinas que hacen parte de la Dirección de Talento Humano, con el fin de que aportara las evidencias del cumplimiento de los compromisos del Plan de Mejoramiento, pese a que en esa oportunidad se contó con la asistencia de un delegado, no se entregaron los soportes requeridos.

Por lo anterior, se reiteró la solicitud al grupo mediante correos electrónicos de fechas 31/03/2016 y 06/04/2016, y se



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2015

Fecha: 28/04/2016

Código:

Página:
12 de 20

Versión:

programó una visita para el día martes 07/03/2016, en la cual se acordó que se haría llegar en medio magnético a la Oficina de Control Interno las evidencias que hicieran constar el cumplimiento de las acciones pactadas por el citado grupo; sin embargo, a la fecha de cierre de la presente auditoría no se suministró la información.

No obstante, la OSC a corte de 31/12/2016 registra nivel de oportunidad del Grupo de Certificaciones Laborales en la atención de: i. *Entradas*: 74%, ii. *Internos*: 57% y iii. *Quejas y Soluciones*: 100%; y 565 documentos pendientes de respuesta de años anteriores así:

	2012	2013	2014	2015	Total
Entradas	9	0	226	317	552
Internos	3	1	3	6	13
Total Documentos					565

CUADRO No. 8 DOCUMENTOS PENDIENTES GRUPO CERTIFICACIONES LABORALES¹⁴

Teniendo en cuenta lo anterior, y que la acción formulada en el Plan de Mejoramiento apuntaba a la depuración de 804 documentos pendientes de respuesta, se observa un avance tanto en el nivel de oportunidad en la atención de los requerimientos registrados a través de los aplicativos SIGA y SDQS, así como en la gestión de aquellos documentos que se encuentran sin finalizar en el sistema, se continuará el Plan de Mejoramiento respecto de los 565 documentos sin finalizar de años anteriores y dada la omisión del área ante solicitud de evidencias realizada.

2.6. OFICINA DE NÓMINA

En la reunión sostenida con los diferentes responsables y/o delegados de las oficinas y grupos de trabajo pertenecientes a la Dirección de Talento Humano, cuyo objetivo fue verificar el Plan de Mejoramiento de cada uno, advertir sobre los documentos pendientes por respuesta y los niveles de oportunidad reportados por la OSC; encontrándose que la oficina de Nómina reportó 58 vencidos, y un nivel de servicio del 69% para las entradas y de 56% para los documentos internos según el informe de la OSC a 31/12/2015, razón por la cual se programó con la jefe de la Oficina una visita para el 07/04/2016, con el fin de verificar el estado en que se encontraban los documentos pendientes por respuesta.

En dicha visita, se generó el reporte de los aplicativos SIGA al 31/12/2015, encontrándose que los 58 documentos habían sido gestionados y finalizados en el aplicativo, así mismo, se realizó la verificación de 5 radicados determinándose la respuesta dada al usuario y el documento respectivo digitalizado.

Respecto de las solicitudes registradas en el SDQS, no se encontraron documentos por tramitar del segundo semestre de 2015, sin embargo, dado que al 31/12/2015 la OSC reportó un 0% en el nivel de cumplimiento, debido a la no atención de 3 radicados de 3 asignados, se realizaron las recomendaciones pertinentes relacionadas con la oportunidad de las respuestas.

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario fortalecer los controles y seguimientos a los funcionarios de la dependencia para optimizar los tiempos de trámite y respuesta, a fin de que no incidan en reportes negativos de

¹⁴ Reporte OSC consolidado por OCI



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2015

Fecha: 28/04/2016

Código:

Página:
13 de 20

Versión:

niveles de oportunidad, en aquellos requerimientos registrados a través de los aplicativos SIGA y SDQS.

En radicado I-2016-24365, la Oficina de Nómina informó:

"Con relación a las solicitudes registradas en el aplicativo SDQS, en particular por la no atención de tres peticiones; le informamos que se solicitó a la Alcaldía Mayor de Bogotá soporte de la forma de cierre y cargue de respuesta de dichos requerimientos, una vez recibamos respuesta, remitiremos copia para su registro y control."

Por consiguiente, la Oficina de Nómina deberá plantear una acción dentro del Plan de Mejoramiento relativa al soporte de la forma de cierre y cargue de respuesta a dichos requerimientos, con el fin de mantener actualizado el aplicativo de SDQS.

2.7. DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL

El día 18 de marzo de 2016, se realizó la visita por parte del equipo auditor con el fin de verificar el avance de las acciones del Plan de Mejoramiento, suscrito por la Dirección de Bienestar Estudiantil como resultado de la auditoría realizada a las PQRS del I semestre de 2015; la diligencia fue atendida por John Alexander Torres Castillo, cargo auxiliar administrativo, quien manifestó que: *"La persona encargada del Plan de Mejoramiento es la contratista Sandra Yolima Ospina, que actualmente se encuentra en el proceso de contratación y se prevé que para comienzos de abril ya se reincorpore a cumplir con esta función"*. Por tal razón no fue posible obtener las evidencias de los avances a las acciones realizadas, por tanto, se mantienen abiertos los hallazgos y serán objeto de seguimiento en la evaluación a las PQRS que se realizará al primer semestre de 2016. La acción continúa abierta en el Plan de Mejoramiento.

A través del radicado I-2016-24965, la Dirección de Bienestar Estudiantil remitió los avances en las acciones de mejora a los 3 hallazgos que surgieron de la Auditoría *"Evaluación sobre PQRS I semestre 2015"*, los cuales se analizarán y serán objeto de verificación en el seguimiento a las PQRS que se realizará al primer semestre de 2016.

2.8. DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA Y SUPERIOR

Se realizó visita por parte del equipo auditor a la Dirección de Educación Media y Superior, con el fin de verificar el avance de las acciones del Plan de Mejoramiento, suscrito como resultado de la auditoría realizada a las PQRS del I semestre de 2015, la visita fue atendida por Sandra Fajardo responsable del manejo de los aplicativos SIGA y SDQS. En desarrollo de la diligencia se aportó evidencia que da cuenta del cumplimiento de las tres acciones adelantadas como son: Seguimiento a las respuesta en los aplicativos por parte de la responsable a través de correos electrónicos semanales de alerta sobre los documentos a cargo, capacitación a los funcionarios de la dependencia del manejo del aplicativo SIGA por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano y por último, la digitalización de documentos respuesta y su publicación en el aplicativo SDQS para conocimiento de los usuarios, responsabilidad de los funcionarios de la dependencia que proyectan la respuesta. Por lo anterior la acción fue cerrada en el Plan de Mejoramiento.

En conclusión, las áreas que continúan con acciones *abiertas* en el Plan de Mejoramiento son: Dirección de Talento Humano, Grupo de Certificaciones Laborales, Oficina de Nómina y a la Dirección de Bienestar estudiantil; por tal

13 *EF*

 ALCALDÍA MAYOR BOGOTÁ D.C. Secretaría EDUCACIÓN	INFORME FINAL		
	EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2015		
	Fecha: 28/04/2016	Código:	Página: 14 de 20 Versión:

razón, serán objeto de seguimiento en la evaluación de PQRS que se realizará al primer semestre de 2016, de acuerdo al plazo establecido en el formato del Plan de Mejoramiento¹⁵.

3. VERIFICACIÓN PQRS II SEMESTRE 2015

Con base en el Informe de Gestión y los reportes del SIGA y SDQS de la Oficina de Servicio al Ciudadano, con corte a 31 de diciembre de 2015, la Oficina evaluadora seleccionó las dependencias en el nivel central y local con mayor volumen de documentos sin finalizar del 01/07/2015 al 31/12/2015; y, a través de una muestra aleatoria se revisó el trámite adelantado y el estado de la solicitud por parte de los responsables en cada dependencia.

3.1 GRUPO DE ARCHIVO

3.1.1. La visita realizada el 28/03/2016 al grupo de Archivo de la SED, fue atendida por el técnico operativo William Barragán González, el profesional especializado José Israel Pedreros Sarmiento y la secretaria Nasly Garay Espinoza, esta última responsable de administrar los aplicativos de correspondencia. Consultado el aplicativo SIGA, se encontraron 115 documentos externos e internos vencidos con corte al 21 de enero de 2016. Igualmente se estableció que se encuentra un rezago de 5.027 radicados internos y 1.341 peticiones de usuarios externos desde el año 2010. De los documentos vencidos por responsable al 31/12/2015 en el aplicativo SIGA, se encontró que la mayor cantidad están a cargo de la funcionaria Claudia Carolina Falla Combita, se realizó una muestra aleatoria (4 Documentos de diciembre de 2015) con el fin de revisar el trámite dado, aportando soporte a uno de ellos y se estableció que no se realiza control para la entrega de los soportes que permitan la finalización del documento en los términos previstos en la Ley.

Con relación al incumplimiento observado, el Grupo manifiesta que a mayo 2011 el Outsorsing que manejaba el archivo (CSA), dejó 7.000 solicitudes pendientes por responder, de los cuales no entregaron las solicitudes físicas ni las gestiones realizadas al respecto y que desde principios del año 2012 se empezó a dar respuesta a los mismos; muchos de ellos no se encontraban reflejados en el informe de la Oficina de Servicio al Ciudadano, debido a la migración realizada desde el aplicativo Millenium, apareciendo en el informe después de junio de 2015.

También argumentan, que el constante cambio y la insuficiencia de personal impactó negativamente la gestión de la correspondencia debido a la asignación de responsables del SIGA de manera impositiva por la Dirección de Servicios Administrativos – DSA, al respecto la oficina de Archivo presentó sugerencias, que se encuentran soportadas en correos electrónicos dirigidos a esa Dirección, adicionalmente el retiro de algunos contratistas con documentación pendiente por responder cuya supervisión contractual se encontraba a cargo de la Director(a) de Servicios Administrativos.

3.1.2. Respecto de las solicitudes registradas a través del aplicativo SDQS de la Alcaldía Mayor, no fue posible la verificación al momento de la visita por inconvenientes con el acceso a la plataforma de internet, dado que no se recibió el reporte por parte del Grupo de Archivo, se procedió a realizar la consulta a través de la web: <http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/reportes/reporteGestionPeticones/>, encontrando lo siguiente:

¹⁵Se anexa el formato del Plan de Mejoramiento con las observaciones del seguimiento desarrollado.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2015

Fecha: 28/04/2016

Código:

Página:
15 de 20

Versión:

RAD.	FECHA INGRESO	VENCIMIENTO	ASUNTO	FECHA FINALIZACIÓN	TIPO REPORTE	DÍAS VENCIMIENTO
1420292015	2015-08-14	2015-09-03	SOLICITUD DE COPIA	2015-09-02	GESTIONADOS	
1169992015	2015-07-09	2015-07-24	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2015-07-15	GESTIONADOS	
1196862015	2015-07-13	2015-07-31	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2015-07-21	GESTIONADOS	
1420252015	2015-08-14	2015-09-03	SOLICITUD DE COPIA	2015-09-02	GESTIONADOS	
2023392015	2015-11-18	2015-12-09	QUEJA	2015-12-02	GESTIONADOS	
1727392015	2015-10-01	2015-11-11	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2015-11-09	GESTIONADOS	
1929002015	2015-11-04	2015-11-24	RECLAMO	2015-11-13	GESTIONADOS	
2221042015	2015-12-28	2016-01-12	SOLICITUD DE COPIA		PENDIENTES	34
2057932015	2015-11-24	2015-12-14	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2015-11-27	GESTIONADOS	
2138082015	2015-12-09	2015-12-29	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2015-12-23	GESTIONADOS	
2229892015	2015-12-30	2016-01-20	QUEJA		PENDIENTES	26

Se tomó aleatoriamente el radicado 2138082015 como muestra y se consultó en el aplicativo, observándose que fue atendido oportunamente y la respuesta en formato pdf fue cargada en el aplicativo, sin embargo, se observa que algunos requerimientos no fueron finalizados dentro de los términos establecidos en la Ley, registrando entre 34 y 26 días de vencimiento; por lo cual es necesario fortalecer los controles al trámite de las quejas y solicitudes que son atendidas a través de este aplicativo, a fin de optimizar los tiempos de respuesta y la calidad de las mismas.

3.2. OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

3.2.1. La visita realizada el 31/03/2016 a la OCID, fue atendida por las funcionarias Adriana Jiménez y Dora Elizalde responsables del SIGA y del SDQS respectivamente; una vez realizada la consulta en el aplicativo SIGA se encontraron 9 documentos sin finalizar los cuales eran responsabilidad de los funcionarios Francisco Cuesta Palacios (siete documentos), Fanny Rodríguez (un documento) y la contratista Gloria Yesenia Medina Gaitán (un documento); de 534 documentos internos y externos pendientes a corte del 31/12/2015, a continuación se advierte el trámite adelantado la elaboración del presente informe:

RAD.	FECHA	VENCIMIENTO	ASUNTO	RESPONSABLE	FECHA FINALIZACIÓN	OBSERVACIÓN OCI
E-2015-159256	01-OCT-2015	23/10/2015	SOLICITA COPIA DEL EXPEDIENTE QUEJA 1025 DE 2014 Y REQUERIMIENTO 1058922015 PARA APELACION	FRANCISCO CUESTA PALACIOS	06/04/2016	Revisado el aplicativo de gestión de correspondencia de la Entidad se constató que el documento fue finalizado posterior a la visita de Control Interno con el comentario: "SE ENTREGA COPIA DEL EXPEDIENTE EL 21 DE JULIO 2014 FOLIO 135". Lo que evidencia que pese a que se dio trámite al requerimiento no había sido finalizado en el SIGA.

267
1

 ALCALDÍA MAYOR BOGOTÁ D.C. Secretaría EDUCACIÓN	INFORME FINAL			
	EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2015			
	Fecha: 28/04/2016	Código:	Página: 16 de 20	Versión:

E-2015-179535	05-NOV-2015	27/11/2015	Ref. RADICACION 775-11 DESCARGOS Y SOLICITUD DE NULIDAD	FRANCISCO CUESTA PALACIOS	05/04/2016	Revisado el aplicativo de gestión de correspondencia de la Entidad se constató que el documento fue finalizado posterior a la visita de Control Interno con el comentario: "SE RESOLVIÓ SOLICITUD DE NULIDAD MEDIANTE AUTO DEL 11/02/2016". Se observó que el estudio por parte del profesional superó los términos otorgados por el aplicativo, adicionalmente, que el trámite se agotó con auto del 11/02/2016, sin embargo fue finalizado el 05/04/2016.
E-2015-116895	28-JUL-2015	20/08/2015	SOLICITUD INFORMACION RELACIONADA CON LAS ACTUACIONES DEL CASO AUTO 885-2015 PROCESO DISCIPLINARIO 48524 DE 2015	FANNY RODRIGUEZ PUERTO	01/04/2016	Revisado el aplicativo de gestión de correspondencia de la Entidad se constató que el documento fue finalizado posterior a la visita de Control Interno con el comentario: "Mediante radicación S-2015-109034 del 12-08-2015 se dio respuesta al doctor Ricardo Arturo Furque Priemero Secretario Común Asuntos Disciplinarios de la Personería de Bogotá respecto a lo solicitado dentro del proceso llevado en la Personería con el número 48524 de 2015". Se constató que pese a que se dio trámite al requerimiento no había sido finalizado en el SIGA.
E-2015-210638	22-DEC-2015	13/01/2016	REMITE SOLICITUD DE INFORMACION DE TRAMITE A LA PETICION RAD E-2015-103563	FRANCISCO CUESTA PALACIOS	05/04/2016	Revisado el aplicativo de gestión de correspondencia de la Entidad se constató que el documento fue finalizado posterior a la visita de Control Interno con el comentario: "SE RESPONDIÓ CON OFICIO S-2016-24235 DEL 16 FEB 2016". Lo que evidencia que no se atendió oportunamente la solicitud.
E-2015-163060	07-OCT-2015	29/10/2015	ASIGNA PARA PROCESO 775-11 COMO DEFENSOR DE OFICIO DE EDGAR GALVIS ROMERO AL SEÑOR JESUS DAVID OSPINA GIL	FRANCISCO CUESTA PALACIOS	05/04/2016	Revisado el aplicativo de gestión de correspondencia de la Entidad se constató que el documento fue finalizado posterior a la visita de Control Interno con el comentario: "SE ANEXA AL EXPEDIENTE". Se observó que el documento de carácter informativo no fue finalizado oportunamente en el SIGA.
E-2015-200578	04-DEC-2015	29/12/2015	EXPEDIENTE 201450025900591E SOLICITUD DE ESTADO ACTUAL DEL PROCESO DISCIPLINARIO RADICADO 569-14 REFERENCIA RADICADO S-2014-127966 DEL 03-09-14	FRANCISCO CUESTA PALACIOS	05/04/2016	Revisado el aplicativo de gestión de correspondencia de la Entidad se constató que el documento fue finalizado posterior a la visita de Control Interno con el comentario: "SE DA RESPUESTA A LA VEEURIA MEDIANTE OFICIO S-2015-18678 DEL 29 DIC 2015". Se observó que la solicitud no fue tramitada oportunamente en el SIGA.
E-2015-153044	21-SEP-2015	13/10/2015	RADICA DERECHO DE PETICION ASUNTO RADICACION R 2015 103563 ANEXOS COPIAS DE DOC CD MATERIAL PROBATORIO FUNDAMENTO DE PROCESO DE INVESTIGACION DENUNCIA POSIBLE INCUMPLIMIENTO DE LA FUNCION PUBLICA	FRANCISCO CUESTA PALACIOS	05/04/2016	Revisado el aplicativo de gestión de correspondencia de la Entidad se constató que el documento fue finalizado posterior a la visita de Control Interno con el comentario: "SE RESPONDIÓ CON OFICIO S-2015-35940 DEL 02 DE OCTUBRE 2015". Se observó que la solicitud fue atendida oportunamente, sin embargo no fue finalizado en el SIGA.
I-2015-56283	20-OCT-2015	11/11/2015	SE REMITE CERTIFICACION DE ANTECEDENTES DE LA QUEJA No 854 13	FRANCISCO CUESTA PALACIOS	05/04/2016	Revisado el aplicativo de gestión de correspondencia de la Entidad se constató que el documento fue finalizado posterior a la visita de Control Interno con el comentario: "SE ANEXA AL EXPEDIENTE". Se observa que pese a ser un documento con categoría de informativo, no fue finalizado oportunamente en el SIGA.
I-2015-44751	26/08/2015	11/11/2015	SE REMITE CERTIFICACION DE ANTECEDENTES DE LA QUEJA No 854 13	GLORIA YESENIA MEDINA GAITAN	30/03/2016	Revisado el aplicativo de gestión de correspondencia de la Entidad se constató que el documento fue finalizado con el comentario: "DOCUMENTO SE FINALIZA CON RESPUESTA A LA OFICINA DE JURIDICA EL DIA 24-09-15 CON I-2015-51449". Se revisó la reconstrucción realizada por el área mediante el historial del aplicativo SIGA, para determinar el trámite dado al radicado inicial. Lo anterior, debido a que la contratista encargada no realizó la correspondiente finalización en el aplicativo, por ello, es necesario fortalecer los controles a los contratistas respecto al trámite oportuno de las solicitudes a su cargo.

De la anterior revisión se desprende que, la Oficina de Control Interno Disciplinario requiere fortalecer los controles y seguimientos a los funcionarios de la dependencia para optimizar los tiempos de trámite y respuesta, a fin de que no incidan en reportes negativos de niveles de oportunidad, en aquellos requerimientos registrados a través del aplicativo SIGA.

3.2.2. En lo referente al SDQS, se constató que la Oficina de Control Disciplinario no presenta peticiones vencidas correspondientes al período evaluado, se tomó una muestra de dos requerimientos (1896522015 y 1896632015), se revisó la gestión realizada por la OCID, desde la asignación en el aplicativo hasta la respuesta final; con el siguiente resultado:

RAD.	FECHA	ASUNTO	RESPUESTA	OBSERVACIÓN OCI
1896522015	28/10/2015	MALA ATENCIÓN SECRETARÍA DEL COLEGIO RODRIGO ARENAS	I-2015-157684 de 13/11/2015	Se observó que, una vez asignada la queja, al interior de la OCID se agotan unas etapas que inician con el responsable del SDQS, continúa con el responsable de SIGA, quien realiza reparto, revisión del jefe de la dependencia y del grupo de abogados según la tipología; y culmina con el responsable del SDQS, quien proyecta, envía y carga en el aplicativo la respuesta final.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2015

Fecha: 28/04/2016

Código:

Página:
17 de 20

Versión:

1896632015

28/10/2015

MALA ATENCIÓN
SECRETARÍA DEL
COLEGIO RODRIGO
ARENAS

I-2015-155797 de
11/11/2015

Es importante señalar la relevancia de los controles establecidos por la oficina, dado a la diversidad de temas que atienden y el volumen de recepción de correspondencia, pues es necesario verificar que la queja que ingresa por los diferentes canales, este o no relacionada con un proceso en curso.

En conclusión, los controles implementados por la Oficina para el seguimiento de las soluciones y quejas, permite cumplir con los términos de respuesta establecidos por Ley.

3.3. DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLIVAR

3.3.1. Durante la visita realizada el día 04/04/2016, se generó en el aplicativo SIGA el reporte de los radicados vencidos al 31/12/2016, arrojando diecisiete pendientes de en el sistema para el segundo semestre de 2015 así:

Radicado	Fecha Radicación	Asunto	Funcionario Responsable
E-2015-207524	16-DEC-2015	REMISION SOLICITUD CORRECCION RESOLUCION DE COSTOS NO 19 095 LICEO MAURITANIA LOCALIDAD DIECINUEVE DE CIUDAD BOLIVAR	DANIEL ALEJANDRO GRANOBLES
E-2015-193021	25-nov-15	COSTOS2 2015	DANIEL ALEJANDRO GRANOBLES
E-2015-201229	07-DEC-2015	RESPUESTA DE REQUERIMIENTO 1953182015	DANIEL ALEJANDRO GRANOBLES
E-2015-192668	24-nov-15	INICIO DE PROCESO DE MATRICULAS AÑO 2015	DANIEL ALEJANDRO GRANOBLES
E-2015-192563	24-nov-15	ACTAS COMITE SIE ESTUDIANTES GRADO 10 Y 11	DANIEL ALEJANDRO GRANOBLES
E-2015-188454	16-nov-15	COSTOS 2015	DANIEL ALEJANDRO GRANOBLES
E-2015-212562	30-DEC-2015	REMISION COPIA RADICACION OFICIO NO 4611 LICEO TOMMY S LTDA LOCALIDAD DIECINUEVE DE CIUDAD BOLIVAR	DANIEL ALEJANDRO GRANOBLES
E-2015-201001	07-DEC-2015	SOLICITUD RECONOCIMIENTO ACADEMICO 2015	DANIEL ALEJANDRO GRANOBLES
E-2015-197291	01-DEC-2015	LISTADO DE ESTUDIANTES APROBACION DE ESTUDIOS Y TITULOS DE ESTUDIANTES MATRICULADOS	DANIEL ALEJANDRO GRANOBLES
E-2015-211701	28-DEC-2015	REMISION QUEJA RADICADO NO 2015EE368406 PERSONERIA DISTRITAL COLEGIO GIMNASIO LATINOAMERICANO LOCALIDAD DIECINUEVE DE CIUDAD BOLIVAR	DANIEL ALEJANDRO GRANOBLES
E-2015-192185	24-nov-15	COSTOS 2015	DANIEL ALEJANDRO GRANOBLES
E-2015-182894	10-nov-15	CASO DE LA DONTA CALUDIA RODRIGUEZ MEDIA FORTALECIDA	JOSE MANUEL GARZON VARGAS
E-2015-209867	21-DEC-2015	RESPUESTA AL RADICADO 2015-92-010543-2 PROYECTO 129 CIUDAD BOLIVAR CONSTRUYE SABERES VEREDA PASQUILLA	DANIEL ALEJANDRO GRANOBLES
I-2015-72748	28-DEC-2015	QUEJA CONTRA EL COLEGIO GIMNASIO LATINOAMERICANO PERSONERIA	DANIEL ALEJANDRO GRANOBLES
I-2015-72750	28-DEC-2015	QUEJA COLEGIO GIMNASIO LATINOAMERICANO PERSONERIA	DANIEL ALEJANDRO GRANOBLES
I-2015-72220	23-DEC-2015	RADICADO SED E 2015 205409 ATENCION A RADICADO No 2015 192 010543 2	DANIEL ALEJANDRO GRANOBLES
I-2015-51104	23-sep-15	POR TRATARSE DE UN ASUNTO DE COMPETENCIA DE ESA DIRECCIÓN LOCAL SE REMITE PARA TRAMITE SOLICITUD E-2015-151391	JOSE MANUEL GARZON VARGAS

De los diecisiete documentos vencidos, se tomó aleatoriamente una muestra de siete radicados para verificar el trámite dado por parte de la Dirección, obteniendo los siguientes resultados:

RAD.	TÉRMINO	VENCIMIENTO	ASUNTO	RESPONSABLE	FECHA FINALIZACIÓN	OBSERVACIÓN OCI
------	---------	-------------	--------	-------------	--------------------	-----------------

Avenida El Dorado No. 66-63
PBX 324 1000
Fax 315 3448
www.sedbogota.edu.co
Información: línea 195

BOGOTÁ
MEJOR PARA TODOS

 ALCALDÍA MAYOR BOGOTÁ D.C. Secretaría EDUCACIÓN	INFORME FINAL			
	EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2015			
	Fecha: 28/04/2016	Código:	Página: 18 de 20	Versión:

E-2015-182894	01 - GENERAL (15 DÍAS)	30-NOV-2015	CASO DE LA DONTÉ CALUDIA RODRIGUEZ MEDIA FORTALECIDA	JOSE MANUEL GARZON VARGAS	ACTIVO	La DEL informó que el responsable, quien ejercía funciones de secretario fue trasladado desde enero de 2016. Una vez revisado el aplicativo SIGA se observó que el documento aún se encuentra sin finalizar, no se aportó soportes de la gestión
E-2015-192563	01 - GENERAL (15 DÍAS)	16-DEC-2015	ACTAS COMITE SIE ESTUDIANTES GRADO 10 Y 11	DANIEL ALEJANDRO GRANOBLES	04/04/2016	Se constató que mediante radicado I-2015-65760 de 27/11/2015 se dio trámite a la solicitud, sin embargo no fue finalizada en el aplicativo oportunamente
E-2015-193021	01 - GENERAL (15 DÍAS)	17-DEC-2015	COSTOS2 2016	DANIEL ALEJANDRO GRANOBLES	04/04/2016	Se constató que mediante oficios de fechas 05/12/2015 y 22/12/2015, se dio respuesta al colegio que solicitó concepto técnico de costos, sin embargo dichos oficios no tienen radicado de salida y no fue finalizado en el aplicativo oportunamente, incumpliendo el procedimiento de 17-02-PD-008.
E-2015-197291	01 - GENERAL (15 DÍAS)	23-DEC-2015	LISTADO DE ESTUDIANTES APROBACION DE ESTUDIOS Y TITULOS DE ESTUDIANTES MATRICULADOS	DANIEL ALEJANDRO GRANOBLES	04/04/2016	Se constató que mediante radicado I-2016-19870 del 04/04/2016, se dio respuesta al colegio privado Amigos de la Naturaleza, con relación al reconocimiento académico, así mismo, se observó que la respuesta no se emitió dentro de los términos previstos en la Ley.
I-2015-51104	01 - GENERAL (15 DÍAS)	01-OCT-2015	POR TRATARSE DE UN ASUNTO DE COMPETENCIA DE ESA DLE REMITE PARA TRAMITE SOLICITUD E-2015-151391	JOSE MANUEL GARZON VARGAS		La DEL informó que el responsable, quien ejercía funciones de secretario fue trasladado desde enero de 2016. Una vez revisado el aplicativo SIGA se observó que el documento aún se encuentra sin finalizar, no se aportó soportes de la gestión
I-2015-72220	01 - GENERAL (15 DÍAS)	14-JAN-2016	RADICADO SED E 2015 205409 ATENCION A RADICADO No 2015 192 010543 2	DANIEL ALEJANDRO GRANOBLES	04/04/2016	Revisado el aplicativo se observó que fue finalizado con el comentario: "Se decidió no pronunciarse sobre el particular teniendo en cuenta que ya se había dado una respuesta mediante oficio S-2015-140761 14 de octubre de 2015".

Es de resaltar que, la DLE da trámite a las solicitudes a su cargo, sin embargo, no finaliza oportunamente los radicados en el SIGA. De otra parte, se observó que el trámite de Costos Educativos, el cual finaliza con un acto administrativo, está siendo retrasado por la carencia de personal jurídico, ya que según manifestó la Dirección, no les ha sido asignado desde hace un año. En este sentido, se sugiere elevar la solicitud a la Oficina de Personal.

3.3.2. De otra parte, y revisado el reporte de SDQS entregado por la DLE 19, se observó que se encontraban al día con el trámite de peticiones gestionadas a través de este aplicativo, sin embargo, algunas presentaron demora en el tiempo de respuesta, dado que se evidenciaron con un alto número de días de vencimiento; razón por la cual se sugiere monitorear los tiempos de respuestas de la peticiones, quejas y reclamos, registradas por los ciudadanos a través del SDQS.

3.4. DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY

3.4.1. En la visita realizada en día 04/04/2016 a la DILE 8 - Kennedy, se generó el reporte de los radicados



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2015

Fecha: 28/04/2016

Código:

Página:
19 de 20

Versión:

pendientes al 31/12/2015 en el aplicativo SIGA por responsable, se observó un total de 285 documentos vencidos. Para la elaboración del informe, se realizó nuevamente la consulta tomado como rango el segundo semestre de 2015, encontrándose aún sin finalizar 268 documentos, de los cuales se concentran en los funcionarios Luis John Silva Cortes (177 documentos), Beatriz Godoy Hortua (28 documentos) y Blanca Inés Cabra (59 documentos).

Del análisis de la información suministrada, se determinó el reiterado incumplimiento del procedimiento interno 17-02-PD-008 por parte de la funcionaria Blanca Inés Cabra, quien señala que los temas a su cargo han sido atendidos, pese a no encontrarse finalizados en el aplicativo SIGA; adicionalmente, se observó que sigue llevando un libro de control de respuestas, en el cual registra los radicados de salida correspondientes a las entradas que le son asignadas, en el siguiente orden: RADICADO DE ENTRADA – NOMBRE PETICIONARIO/TEMA – RADICADO SALIDA.

Revisado nuevamente el libro de control de la funcionaria, se constató que los datos allí registrados no dan cuenta de la oportunidad de las respuestas, ni de la calidad de las mismas; dado que no se registra en orden cronológico los radicados de entrada y sus respectivas salidas, lo cual dificultó la verificación de las respuestas emitidas. Es decir, si bien el libro de radicado utilizado como control individual ayuda para el seguimiento, se requiere que la gestión sea registrada en el aplicativo SIGA, por ser el mecanismo de control formalmente adoptado por la SED.

Es de señalar, que en el Informe Final de la auditoria de las PQRS realizada al primer semestre de 2015, las funcionarias Beatriz Godoy Hortua y Blanca Inés Cabra, fueron advertidas sobre la obligatoriedad del procedimiento interno de "Correspondencia de Salida", en consecuencia, dado el reiterado incumplimiento se configura un hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria.

3.4.2. Revisado el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, se encontró que la DLE no presentó documentos pendientes de tramitar correspondientes al periodo evaluado. Adicionalmente, se constató el seguimiento que realiza el encargado del SDQS a los responsables de la respuesta final, generando las alertas con el fin de garantizar la oportunidad de las respuestas.

3.5. DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA

3.5.1. Durante la visita efectuada el día 15/03/2016, se revisó el reporte del SIGA al 31/12/2015 de los radicados pendientes por responsables, se constató un avance en la actualización del sistema, dado que la mayoría de radicados se encontraban en términos; sin embargo, haciendo énfasis en aquellos que se encontraban vencidos del segundo semestre, se encontraron los siguientes radicados:

RAD.	TÉRMINO	VENCE	ASUNTO	RESPONSABLE	FECHA FINALIZACIÓN	OBSERVACIÓN OCI
E-2015-210796	01 - GENERAL	13/01/2016	HOJA DE VIDA RECTORA CLAUDIA CAROLINA	CARLOS ALBERTO	28/03/2016	Revisado el aplicativo de gestión de correspondencia de la Entidad se

 ALCALDIA MAYOR BOGOTÁ D.C. Secretaría EDUCACIÓN	INFORME FINAL			
	EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2015			
	Fecha: 28/04/2016	Código:	Página: 20 de 20	Versión:

	(15 DÍAS)		MORALES RAMIREZ	HERNANDEZ PEREZ		constató que el documento fue finalizado posterior a la visita de Control Interno con el comentario: "SE REALIZA ESTUDIO Y SE RESPONDE DIRECTAMENTE". lo que da cuenta de un trámite fuera del termino señalado en la norma, adicionalmente, el comentario de finalización no establece claramente la gestión realizada.
E-2015-211069	01 - GENERAL (15 DÍAS)	13/01/2016	SOLICITA INFORMACION DOCUMENTACION COLEGIO CERRADO - SAN ALBERTO MAGNO	CARLOS ALBERTO HERNANDEZ PEREZ	28/03/2016	Revisado el aplicativo de gestión de correspondencia de la Entidad se constató que el documento fue finalizado posterior a la visita de Control Interno con el comentario: "SE REALIZA ESTUDIO Y SE RESPONDE DIRECTAMENTE". lo que da cuenta de un trámite fuera del termino señalado en la norma, adicionalmente, el comentario de finalización no establece claramente la gestión realizada.
E-2015-212273	01 - GENERAL (15 DÍAS)	18/01/2016	ACTO ADMINISTRATIVO SOLICITANDO CAMBIO DE PROPIETARIO DENTRO DE LA RESOLUCION FUNDACION ESCULTURA Y VIDA COMPRA COLEGIO REAL LATINO	LUIS FERNANDO QUIJANO	16/03/2016	Revisado el aplicativo de gestión de correspondencia de la Entidad se constató que el documento fue finalizado con el radicado de salida S-2016-44034 de 16/03/2016, lo que da cuenta de un trámite fuera del termino señalado en la norma.
I-2015-52390	01 - GENERAL (15 DÍAS)	22/10/2015	Se traslada cierre LICEO ROBERTH ROSENTHAL	GABRIEL FRANCISCO QUIJANO	16/03/2016	Revisado el aplicativo de gestión de correspondencia de la Entidad se constató que el documento fue finalizado con el radicado I-2016-16840 de 16/03/2016, lo que da cuenta de un trámite fuera del termino señalado en la norma.
I-2015-55135	01 - GENERAL (15 DÍAS)	05/11/2015	Se remite documentación para LA OFICINA JURIDICA PARA el cierre de la escuela de belleza LESPAY REVOCAR LA RESOLUCION DE LA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	GABRIEL FRANCISCO QUIJANO	16/03/2016	Revisado el aplicativo de gestión de correspondencia de la Entidad se constató que el documento fue finalizado con el radicado I-2016-16842 de 16/03/2016, lo que da cuenta de un trámite fuera del termino señalado en la norma.

De otra parte, la DEL se manifestó sobre las dificultades relacionadas con la falta de personal debido a la rotación de funcionarios por retiro, traslados y/o encargos, lo cual ha generado debilidades en la oportunidad de las respuestas a los tramites asignados a este nivel local, por tanto, se requiere fortalecer los controles para el seguimiento en la finalización de la correspondencia.

A la fecha de elaboración del presente informe, se verificó en el aplicativo SIGA que no presentan documentos por finalizar correspondientes al segundo semestre de 2015 y tal como se muestra en el cuadro anterior, los documentos pendientes fueron finalizados con posterioridad a la visita del equipo auditor el 15/03/2016; también se estableció que los comentarios de finalización en algunos casos no dan cuenta del trámite realizado por el profesional a cargo de la gestión.

3.5.2. En relación con las peticiones registradas en el SDQS, se observó que el día de la visita se encontraban sin pendientes.

3.5. DIRECCIÓN LOCAL 10 - ENGATIVA

3.5.1. En visita efectuada el día 15/03/2016, se revisó el reporte de documentos pendientes en el SIGA al



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2015

Fecha: 28/04/2016

Código:

Página:
21 de 20

Versión:

31/12/2015 encontrando 83 documentos internos y externos vencidos, de los cuales el mayor número están a cargo de los profesionales (13). Revisado el aplicativo a la fecha de elaboración del presente informe se encontraron 51 registros, es decir, con posterioridad a la visita finalizó la DLE 32 documentos, determinándose que los profesionales Eder Scalfaferro Silvera (34) y Juan Agustín Rodríguez Rozo (11) continúan con el mayor número de documentos sin finalizar, tal como se establece a continuación:

Radicado	Fecha Radicación	Vencimiento	Funcionario Responsable
E-2015-195887	30-NOV-2015	22/12/2015	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
E-2015-197888	02-DEC-2015	24/12/2015	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
E-2015-201339	07-DEC-2015	30/12/2015	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
E-2015-200692	07-DEC-2015	30/12/2015	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
E-2015-198922	03-DEC-2015	28/12/2015	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
I-2015-67574	03-DEC-2015	28/12/2015	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
E-2015-202501	09-DEC-2015	31/12/2015	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
E-2015-204657	11-DEC-2015	04/01/2016	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
E-2015-204577	11-DEC-2015	04/01/2016	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
E-2015-202407	09-DEC-2015	31/12/2015	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
E-2015-204645	11-DEC-2015	04/01/2016	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
E-2015-202340	09-DEC-2015	31/12/2015	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
E-2015-203658	10-DEC-2015	01/01/2016	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
E-2015-205856	14-DEC-2015	05/01/2016	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
E-2015-205229	11-DEC-2015	04/01/2016	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
I-2015-69072	10-DEC-2015	01/01/2016	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
E-2015-207782	16-DEC-2015	07/01/2016	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
E-2015-205237	11-DEC-2015	04/01/2016	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
I-2015-69844	14-DEC-2015	05/01/2016	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
E-2015-206059	14-DEC-2015	05/01/2016	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
I-2015-69800	14-DEC-2015	05/01/2016	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
I-2015-71748	22-DEC-2015	13/01/2016	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
I-2015-71805	22-DEC-2015	13/01/2016	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA

Radicado	Fecha Radicación	Vencimiento	Funcionario Responsable
I-2015-38877	21-JUL-2015	12/08/2015	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
E-2015-113417	22-JUL-2015	13/08/2015	JUAN AGUSTIN RODRIGUEZ ROZO
I-2015-40937	31-JUL-2015	25/08/2015	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
E-2015-129348	14-AUG-2015	07/09/2015	JUAN AGUSTIN RODRIGUEZ ROZO
E-2015-154091	23-SEP-2015	15/10/2015	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
E-2015-152258	21-SEP-2015	13/10/2015	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
E-2015-154224	23-SEP-2015	15/10/2015	JUAN AGUSTIN RODRIGUEZ ROZO
I-2015-53562	06-OCT-2015	28/10/2015	JUAN AGUSTIN RODRIGUEZ ROZO
E-2015-162944	07-OCT-2015	29/10/2015	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
E-2015-165795	13-OCT-2015	04/11/2015	JUAN AGUSTIN RODRIGUEZ ROZO
E-2015-167093	15-OCT-2015	06/11/2015	JUAN AGUSTIN RODRIGUEZ ROZO
I-2015-56652	21-OCT-2015	12/11/2015	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
E-2015-172371	23-OCT-2015	17/11/2015	JUAN AGUSTIN RODRIGUEZ ROZO
E-2015-172883	23-OCT-2015	17/11/2015	JUAN AGUSTIN RODRIGUEZ ROZO
E-2015-177885	03-NOV-2015	24/11/2015	JUAN AGUSTIN RODRIGUEZ ROZO
E-2015-175755	29-OCT-2015	23/11/2015	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
I-2015-61648	11-NOV-2015	03/12/2015	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
E-2015-185642	13-NOV-2015	07/12/2015	JUAN AGUSTIN RODRIGUEZ ROZO
E-2015-186885	17-NOV-2015	09/12/2015	JUAN AGUSTIN RODRIGUEZ ROZO
E-2015-192742	24-NOV-2015	16/12/2015	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
I-2015-64658	24-NOV-2015	16/12/2015	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA
E-2015-196087	30-NOV-2015	22/12/2015	EDER JOSE SCALDAFERRO SILVERA

Como consecuencia de lo observado, se establece que persiste el incumplimiento en los términos de respuesta que contempla el artículo 14 de la Ley 1755/2015 y del procedimiento interno 17-02-PD-008 Correspondencia de Salida, registrado en ISOLUCION que señala en el numeral 6. INGRESAR AL SISTEMA Y REGISTRAR GESTIÓN

21

 ALCALDÍA MAYOR BOGOTÁ D.C. Secretaría EDUCACIÓN	INFORME FINAL		
	EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2015		
	Fecha: 28/04/2016	Código:	Página: 22 de 20 Versión:

DOCUMENTAL: *El profesional que generó el documento y/o el responsable de correspondencia de la dependencia, ingresa al sistema de información vigente, registra y completa la gestión documental dependiendo del caso (...)*".

2.5.2. En relación con las peticiones registradas en el SDQS, se observó que el día de la visita se encontraban sin pendientes.

OBSERVACIONES GENERALES

- La SED reportó para el segundo semestre de 2015 un promedio del 80% en el nivel de oportunidad en la atención de solicitudes que ingresan a través del SIGA, lo que representa un progreso en comparación con el semestre anterior que se reportó en un 77%. Se requiere continuar aunando esfuerzos para elevar el promedio alcanzado, a fin de garantizar el cumplimiento de los términos y la satisfacción de los usuarios.
- El Informe de Gestión de la OSC, indicó que la SED alcanzó un 80% en nivel de oportunidad durante el segundo semestre de 2015, sin embargo, con corte a 31/12/2015 se observó un incremento de 0.35% en los documentos pendientes por respuesta, por tanto, es necesario continuar con la depuración de los documentos pendiente de respuesta de años anteriores sin descuidar los documentos activos.
- El nivel de oportunidad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor, logró un promedio de 59%, lo cual es un indicador negativo respecto al semestre anterior que registró un 72%; lo anterior, denota un desempeño bajo frente a lo esperado en términos de cumplimiento del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
- En desarrollo de las acciones concertadas en el Plan de Mejoramiento, las distintas dependencias de las SED adelantaron estrategias tendientes al seguimiento y validación de respuestas para reducir y finalizar los documentos pendientes de respuesta en el SIGA, sin embargo, al 31/12/2015 se incrementó el número de comunicaciones vencidas respecto al semestre anterior, pasando de 4.454 documentos a 4.545; es decir, el avance en la depuración de documentos vencidos no tuvo un resultado significativo al culminar el año 2015.
- Al 31 de diciembre de 2015, se encontraban vencidos 4.545 entradas y 11.222 documentos internos, de los cuales el mayor volumen se concentra en las dependencias: Oficina de Personal, Fondo Prestacional del Magisterio, Grupo de Certificaciones Laborales, Oficina Asesora Jurídica, Dirección Local de Educación de Kennedy, Oficina de Archivo, Oficina de Control Interno Disciplinario, Oficina de Nómina, Dirección de Talento Humano, Dirección de Educación Media y Superior y la Oficina de Servicio al Ciudadano, lo cual evidencia un estancamiento en la gestión de correspondencia de salida, incidiendo en el cumplimiento de los tiempos de respuesta de las peticiones y/o cierre del trámite en el aplicativo SIGA.
- Como resultado de las visitas a las dependencias, se concluyó que las principales causas que generan alto volumen de comunicaciones sin finalizar en el SIGA son los siguientes:

i. *Nivel Central:* Fallas técnicas en el aplicativo SIGA, traslado por el aplicativo de documentos vencidos de una dependencia a otra, internos generados en el aplicativo que no llegan a la dependencia de destino, alto



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2015

Fecha: 28/04/2016

Código:

Página:
23 de 20

Versión:

volumen de documentos para trámite y carencia de personal por procesos de traslado y/o encargo no cubiertos, direccionamiento inadecuado desde las ventanillas de radicación de la OSC, desvinculación de contratistas que dejan documentos sin finalizar o los subreparten sin informar al responsable de correspondencia del área.

ii. *Nivel Local:* Falta de personal para la atención de solicitudes, debido en parte, a las vacantes no cubiertas por concepto de la rotación de personal por encargos y retiro, los cuales no son provistos oportunamente¹⁶, en especial en el grupo de inspección y vigilancia para atender los diferentes requerimientos locales sobre quejas y reclamos de los usuarios de los colegios oficiales, privados y para instituciones

- En algunos casos, las dependencias realizan el trámite correspondiente para atender la solicitud del usuario o corresponde a un documento de carácter informativo, pero no es finalizado en el aplicativo, lo incurriendo en incumplimiento al procedimiento interno 17-02-PD-008 "Correspondencia de Salida", adoptado mediante Resolución 001 del 19/08/2015 registrada en ISOLUCION que señala en el numeral 6: *INGRESAR AL SISTEMA Y REGISTRAR GESTIÓN DOCUMENTAL: El profesional que generó el documento y/o el responsable de correspondencia de la dependencia, ingresa al sistema de información vigente, registra y completa la gestión documental (...).*
- Las dependencias de la Dirección de Talento Humano manifestaron que en los informes de vencidos reportados por la OSC, presentan inconsistencias o variaciones en los registros de los cortes de años anteriores, dado que aparece correspondencia asignada a funcionarios que ya no pertenecen al área.
- Se presentan debilidades en los mecanismos de seguimiento y control de la gestión que adelantan contratistas y funcionarios que se desvinculan de la entidad o salen a vacaciones, dejando documentos sin tramitar o descargar.

RECOMENDACIONES

En el desarrollo de la evaluación de las PQRS, se detectaron algunas debilidades en la utilización de los sistemas y procedimientos de gestión de correspondencia de la SED, por las cuales se formulan las siguientes recomendaciones:

- Adoptar mecanismos de seguimiento y control para la Entidad en sus diferentes niveles, en cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, en este sentido, es necesario agilizar la formalización e implementación de los proyectos de resolución y circular para *Reglamentar el trámite interno del Derecho de Petición en la Secretaría de Educación del Distrito y de Respuestas Oportunas en Términos de Ley de los Requerimientos de los Ciudadanos*, que se encuentran en trámite.
- Tramitar las solicitudes registradas en los aplicativos SIGA y SDQS en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755/2015, que señala en su Artículo 14: *"Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes*

¹⁶ Casos concretos que requieren especial atención: Dirección Local de Ciudad Bolívar, Dirección Local de Engativá y Dirección Local de Suba.

 ALCALDÍA MAYOR BOGOTÁ D.C. Secretaría EDUCACIÓN	INFORME FINAL		
	EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2015		
	Fecha: 28/04/2016	Código:	Página: 24 de 20 Versión:

peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

iii. Implementar estrategias y herramientas que permitan mejorar el servicio a los ciudadanos y la optimización de la recepción, atención y seguimiento de quejas y reclamos.

iv. Efectuar seguimiento y verificación por parte del supervisor y/o responsable del área, al cumplimiento de las obligaciones contractuales del personal vinculado por prestación de servicios, en especial a la gestión de correspondencia a cargo, así como del diligenciamiento del formato 11-04-IF-001 V.2.

v. Continuar con los seguimientos a cada una 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.

vi. Fortalecer y capacitar el equipo de la Oficina de Servicio al Ciudadano, en la orientación al usuario sobre los servicios ofrecidos por las diferentes dependencias de la SED, con el fin de disminuir la correspondencia devuelta y/o trasladada por competencia entre las dependencias y los documentos extraviados.

vii. Continuar con la finalización de los documentos vencidos en el SIGA del 2010 al 2015, de acuerdo al concepto emitido por la Oficina Asesora Jurídica¹⁷, de igual modo, continuar la revisión y análisis de cargas de trabajo para definir las medidas que permitan evacuar los requerimientos represados.

viii. Reportar a las OSC las inconsistencias que se generen en el trámite de la correspondencia en los sistemas SIGA y SDQS, para que ésta a su vez reporte a la OAREDP en casos que se requiera soporte técnico.

ix. Implementar estrategias para controlar el traslado y/o devolución, reparto y subreparto a través del SIGA de documentos vencidos.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2015

Fecha: 28/04/2016

Código:

Página:
25 de 20

Versión:

x. Continuar con la socialización en todos los niveles de la SED, para la implementación del procedimiento interno 17-02-PD-008 *Correspondencia de Salida*, no solo a los responsables de la correspondencia, también a los funcionarios y contratistas en general.

xi. Poner en conocimiento de la Oficina de Personal las necesidades de talento humano, para que sea estudiado cada caso en particular y se tomen las medidas que se consideren pertinentes.

xii. En virtud de la Circular 003 de 30/03/2016, los subsecretarios, directores y jefes de oficina deberán generar las acciones pertinentes para garantizar las respuestas oportunas de las PQRS, fomentando la cultura en los servidores públicos y contratistas a la calidad en la prestación del servicio de la entidad. Así mismo, en aquellos casos en los cuales reiteradamente no se haya dado una respuesta oportuna y con la calidad requerida, deberán reportar a la Oficina de Control Disciplinario de la Entidad

RESUMEN HALLAZGOS

TIPO DE HALLAZGO	NUMERAL	DEPENDENCIA RESPONSABLE
ADMINISTRATIVOS	2.5.	OFICINA DE PERSONAL
	2.6.	OFICINA DE NÓMINA
	3.1.1.	ARCHIVO SED- DSA
	3.1.2.	ARCHIVO SED- DSA
	3.4.1.	DILE KENNEDY
	3.5.1.	DILE ENGATIVÁ
DISCIPLINARIO	3.4.1.	DILE KENNEDY

En lo que atañe al Grupo de Certificaciones Laborales, y el Plan de Mejoramiento, cuyo propósito apuntaba a la depuración de 565 documentos pendientes de respuesta, se observa un avance tanto en el nivel de oportunidad en la atención de los requerimientos registrados a través de los aplicativos SIGA y SDQS, así como en la gestión de aquellos documentos que se encuentran sin finalizar en el sistema.

No obstante, es preciso que se adelanten las acciones para eliminar los hallazgos objeto del Plan de Mejoramiento, en particular respecto de los 565 documentos sin finalizar de años anteriores; por tanto, ante la omisión del grupo respecto a la presentación de avances, se mantiene el cumplimiento de la acción planteada y se determina su responsabilidad en cabeza de la Oficina de Personal.

Elaboró:

CAROLINA PAOLA JIMÉNEZ JIMÉNEZ
Profesional Universitario OCI

Aprobó:

MARÍA LUCY SOTO CARO
Jefe oficina de Control Interno

JOSUÉ ESTEBAN GONZÁLEZ REYES
Profesional Especializado OCI

