

OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
Informe de Nivel de Oportunidad en la Respuesta a la Ciudadanía  
Nivel Central y Direcciones Locales de Educación  
Diciembre 2023

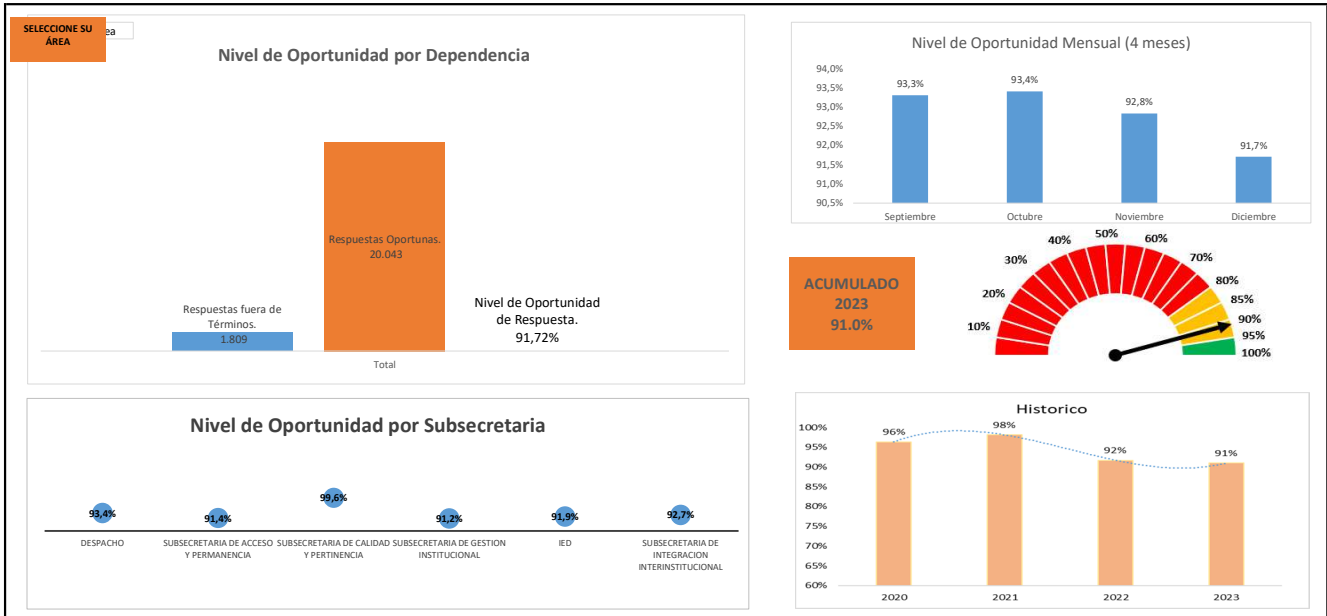
El presente documento corresponde al Informe de nivel de oportunidad en las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que debían ser resueltas por las dependencias de la Entidad durante el periodo comprendido entre el 1° al 31 de Diciembre de 2023, con el fin de que las áreas responsables adelanten las acciones de mejoramiento necesarias para dar cumplimiento a los términos de ley en las gestión de sus requerimientos.

Es importante aclarar que la fuente de información para la elaboración de este informe, es tomada de los aplicativos de Gestión de Correspondencia Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo - SIGA y Sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha, no obstante es responsabilidad de cada dependencia realizar el seguimiento respectivo a sus requerimientos y notificar cualquier eventualidad.

Este indicador se calcula teniendo en cuenta el total de las peticiones resueltas en los términos de Ley sobre el total de los requerimientos que se debían dar respuesta en el mes de evaluado, adoptando la metodología aplicada por la Alcaldía Mayor de Bogotá, y teniendo en cuenta los términos de Ley 1755 del 2015 y ratificados en la Ley 2207/2022.

Si tiene alguna inquietud, puede escribirnos al correo electrónico [osoplanpadrino@educacionbogota.gov.co](mailto:osoplanpadrino@educacionbogota.gov.co) relacionando en el Asunto: Nivel de oportunidad, en los siguientes 5 días hábiles de recibido este comunicado.

Nombre del Área		*Total de requerimientos para dar respuestas en el mes	Total Respuestas dadas fuera de Términos	Total Respuestas oportunas	Nivel de Oportunidad de respuesta
DESPACHO	1000 - DESPACHO	91	3	88	96,7%
	1100 - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	29	1	28	96,6%
	1200 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	72	6	66	91,7%
	1300 - OFICINA ASESORA DE JURIDICA	1.212	87	1.125	92,8%
	1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE INSTRUCCION	340	33	307	90,3%
	1500 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE JUZGAMIENTO	134	8	126	94,0%
	1600 - OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	3	1	2	66,7%
	1700 - OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	109		109	100,0%
	1800 - OFICINA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR	114		114	100,0%
	2000 - SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN INTERINSTITUCIONAL	3		3	100,0%
SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN INTERINSTITUCIONAL	2100 - DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y COLEGIOS DISTRITALES	3		3	100,0%
	2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAQUÉN	124	22	102	82,3%
	2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO	64	3	61	95,3%
	2203 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SANTAFAE - CANDELARIA	57	6	51	89,5%
	2204 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SAN CRISTOBAL	39		39	100,0%
	2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME	86	2	84	97,7%
	2206 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELITO	47	1	47	100,0%
	2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	222	1	221	99,5%
	2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	273	40	233	85,3%
	2209 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN FONTIBON	190		190	100,0%
	2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	236	23	213	90,3%
	2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	320	53	267	83,4%
	2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS UNIDOS	92	4	88	95,7%
	2213 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TEUSAQUILLO	166	4	162	97,6%
	2214 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN MÁRTIRES	66		66	100,0%
	2215 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ANTONIO NARIÑO	103		103	100,0%
	2216 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE ARANDA	79		79	100,0%
	2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URIBE URIBE	121	1	120	99,2%
	2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLIVAR	124	19	105	84,7%
	2220 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUMAPAZ	1		1	100,0%
SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y PERTINENCIA	2300 - DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	14		14	100,0%
	2400 - DIRECCIÓN DE RELACIONES CON EL SECTOR EDUCATIVO PRIVADO	5		5	100,0%
	2500 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	213	22	191	89,7%
	2600 - DIRECCIÓN DE RELACIONES CON LOS SECTORES DE EDUCACION SUPERIOR Y EDUCACION PARA EL TRABAJO	158	6	152	96,2%
	3000 - SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y PERTINENCIA	9		9	100,0%
	3100 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PREESCOLAR Y BÁSICA	83		83	100,0%
	3200 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA	32		32	100,0%
	3300 - DIRECCIÓN DE CIENCIAS TECNOLÓGICAS Y MEDIOS EDUCATIVOS	17		17	100,0%
	3400 - DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN DE POBLACIONES	45		45	100,0%
	3500 - DIRECCIÓN DE FORMACIÓN DE DOCENTES E INNOVACIONES PEDAGÓGICAS	65	1	64	98,5%
SUBSECRETARÍA DE ACCESO Y PERMANENCIA	3600 - DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN	19		19	100,0%
	4000 - SUBSECRETARÍA DE ACCESO Y PERMANENCIA	8	2	6	75,0%
	4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	2.634	262	2.372	90,1%
	4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	714	3	711	99,6%
	4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACION DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	494	69	425	86,0%
	4400 - DIRECCIÓN DE DOTACIONES ESCOLARES	80	3	77	96,3%
	5000 - SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	61	1	60	98,4%
	5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	276	44	232	84,1%
	5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	687	128	559	81,4%
	5110 - OFICINA DE PERSONAL	2.048	414	1.634	79,8%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	1.133	343	790	69,7%
	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	1.394	2	1.392	99,9%
	5130 - OFICINA DE NÓMINA	590	77	513	86,9%
	5200 - DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	1		1	100,0%
	5210 - OFICINA DE APOYO PRECONTRACTUAL	2	1	1	50,0%
	5220 - OFICINA DE CONTRATOS	1.540		1.540	100,0%
	5300 - DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	64	3	61	95,3%
	5300 - DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - ARCHIVO SED	813	109	704	86,6%
	5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	4.113		4.113	100,0%
	5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO - DEFENSOR	1		1	100,0%
5410 - OFICINA DE PRESUPUESTO	3		3	100,0%	
5420 - OFICINA DE TESORERÍA Y CONTABILIDAD	16	2	14	87,5%	
<b>*Total de requ</b>	<b>TOTAL</b>	<b>21.852</b>	<b>1809</b>	<b>20043</b>	<b>91,7%</b>



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

**Elaboró:**  
 Herly Alejandra Rátiva Plazas  
 Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano  
 Fecha de Elaboración 03-01-2024

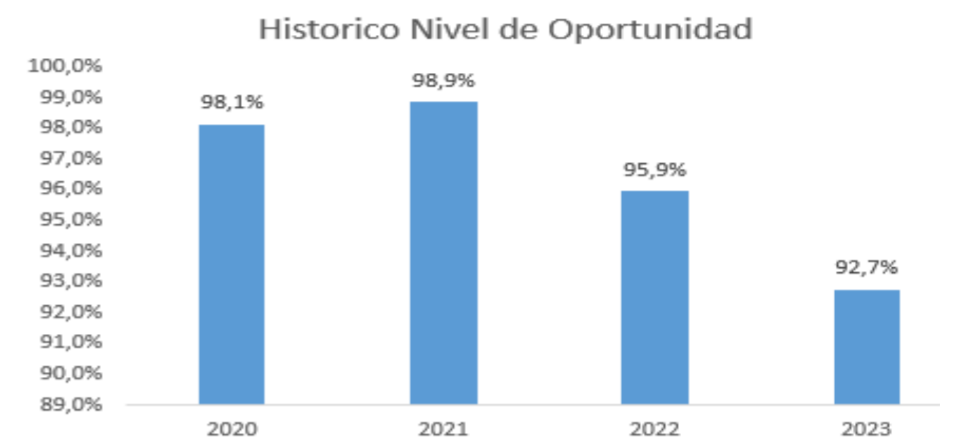
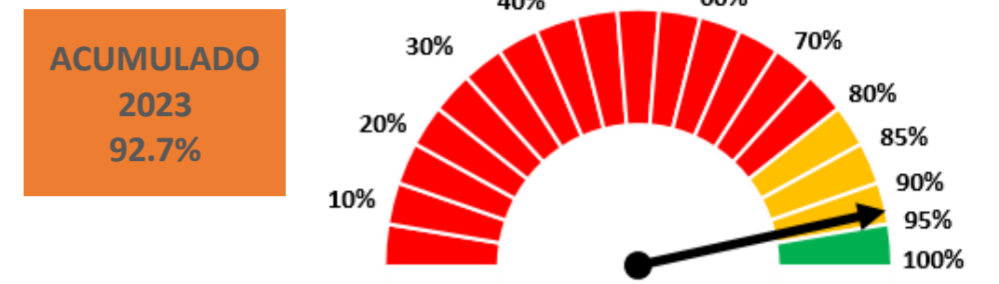
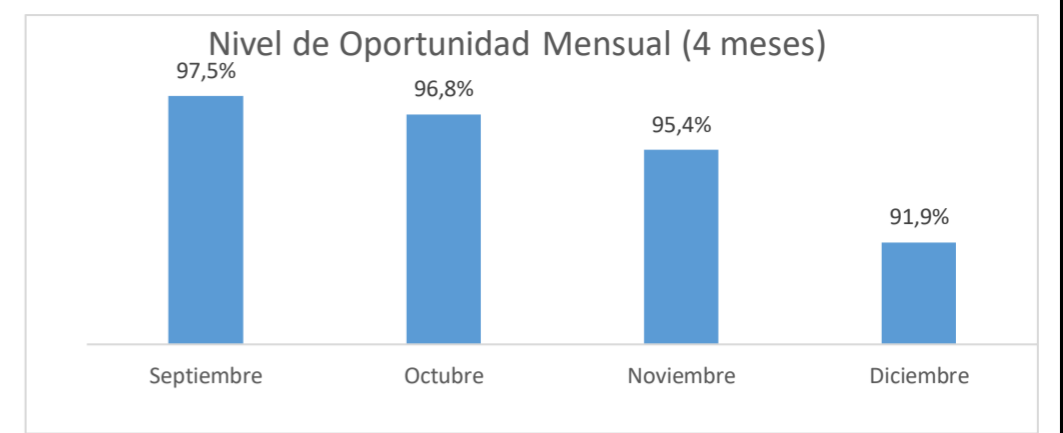
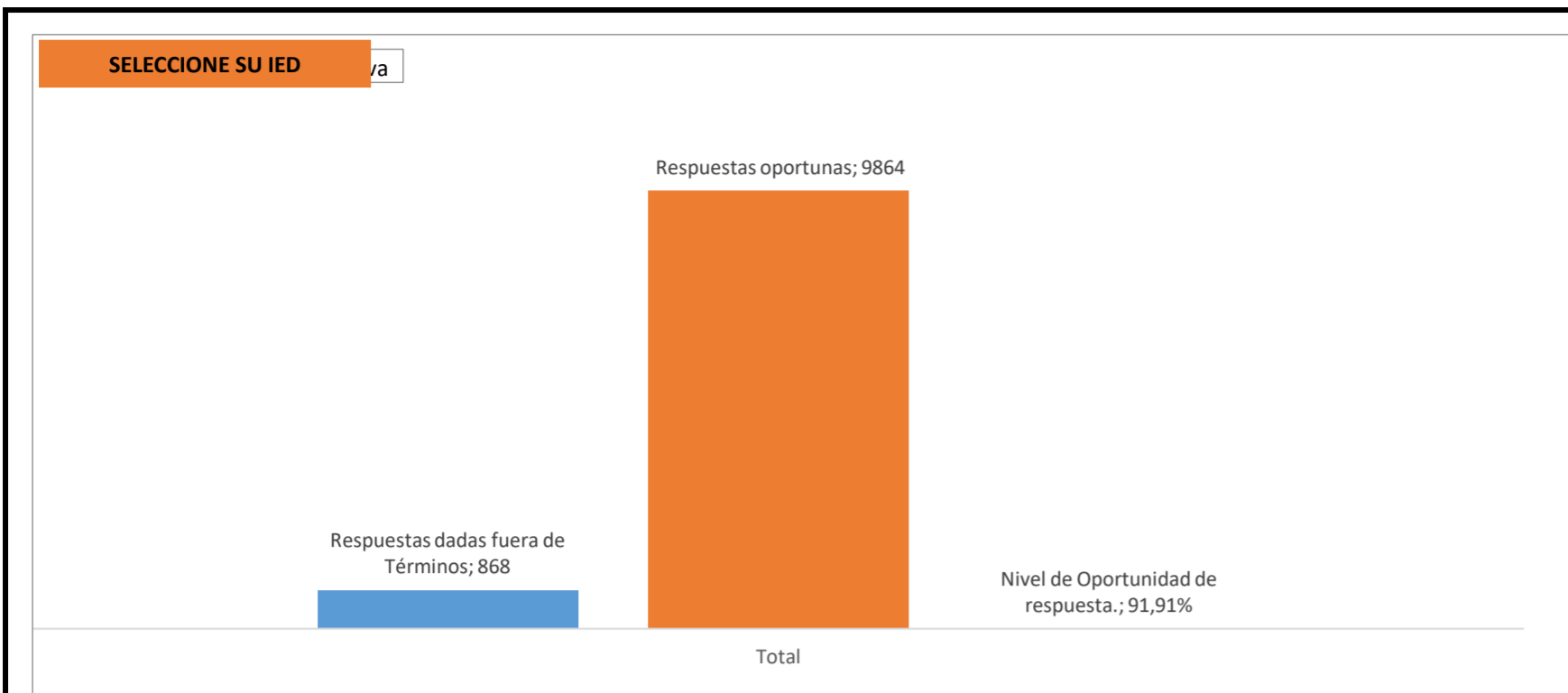
El presente documento corresponde al Informe de nivel de oportunidad en las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que debían ser resueltas por las dependencias de la Entidad durante el periodo comprendido entre el 1° al 31 de Diciembre de 2023, con el fin de que las áreas responsables adelanten las acciones de mejoramiento necesarias para dar cumplimiento a los términos de ley en las gestión de sus requerimientos.

Es importante aclarar que la fuente de información para la elaboración de este informe, es tomada de los aplicativos de Gestión de Correspondencia Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo - SIGA y Sistema de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha, no obstante es responsabilidad de cada dependencia realizar el seguimiento respectivo a sus requerimientos y notificar cualquier eventualidad.

Este indicador se calcula teniendo en cuenta el total de las peticiones resueltas en los términos de Ley sobre el total de los requerimientos que se debían dar respuesta en el mes de evaluado, adoptando la metodología aplicada por la Alcaldía Mayor de Bogotá, y teniendo en cuenta los términos de Ley 1755 del 2015 y ratificados en la Ley 2207/2022.

Si tiene alguna inquietud, puede escribirnos al correo electrónico [osplanpadrino@educacionbogota.gov.co](mailto:osplanpadrino@educacionbogota.gov.co) relacionando en el Asunto: Nivel de oportunidad, en los siguientes 5 días hábiles de recibido este comunicado.

Nombre de La Institución Educativa		*Total de requerimientos para dar respuestas en el mes	Total Respuestas dadas fuera de Términos	Total Respuestas oportunas	Nivel de Oportunidad de respuesta	
USAQUEN	6001 - 01 COLEGIO AGUSTIN FERNANDEZ (IED)	15		15	100,0%	
	6001 - 02 COLEGIO AQUILEO PARRA (IED)	39	1	38	97,4%	
	6001 - 03 COLEGIO CRISTOBAL COLON (IED)	6		6	100,0%	
	6001 - 04 COLEGIO DIVINO MAESTRO (IED)	15	12	3	20,0%	
	6001 - 05 COLEGIO FRIEDRICH NAUMANN (IED)	1		1	100,0%	
	6001 - 06 COLEGIO GENERAL SANTANDER (IED)	12	2	10	83,3%	
	6001 - 07 COLEGIO NUEVO HORIZONTE (IED)	48	34	14	29,2%	
	6001 - 08 COLEGIO SALUDCOOP NORTE (IED)	24	4	20	83,3%	
	6001 - 09 COLEGIO TOBERIN (IED)	10	2	8	80,0%	
	6001 - 10 COLEGIO UNION COLOMBIA (IED)	8	4	4	50,0%	
	6001 - 11 COLEGIO USAQUEN (IED)	32		32	100,0%	
CHAPINERO	6002 - 01 COLEGIO CAMPESTRE MONTE VERDE (IED)	81	4	77	95,1%	
	6002 - 02 COLEGIO SAN MARTIN DE PORRES (IED)	9		9	100,0%	
	6002 - 03 COLEGIO SIMON RODRIGUEZ (IED)	30		30	100,0%	
SANTAFE	6003 - 01 COLEGIO ANTONIO JOSE URIBE (IED)	5		5	100,0%	
	6003 - 02 COLEGIO AULAS COLOMBIANAS SAN LUIS (IED)	10	1	9	90,0%	
	6003 - 03 COLEGIO EL VERJON (IED)	2		2	100,0%	
	6003 - 04 COLEGIO EXTERNADO NACIONAL CAMILO TORRES (IED)	14		14	100,0%	
	6003 - 05 COLEGIO JORGE SOTO DEL CORRAL (IED)	4		4	100,0%	
	6003 - 06 COLEGIO LOS PINOS (IED)	2	1	1	50,0%	
	6003 - 07 COLEGIO MANUEL ELKIN PATARROYO (IED)	1		1	100,0%	
	6003 - 08 COLEGIO POLICARPA SALAVARRIETA (IED)	17	15	2	11,8%	
SAN CRISTOBAL	6004 - 02 COLEGIO ALDEMAR ROJAS PLAZAS (IED)	15		15	100,0%	
	6004 - 03 COLEGIO ALEMANIA UNIFICADA (IED)	17	1	16	94,1%	
	6004 - 04 COLEGIO ALTAMIRA SUR ORIENTAL (IED)	14		14	100,0%	
	6004 - 05 COLEGIO ATENAS (IED)	10	1	9	90,0%	
	6004 - 06 COLEGIO EL MANANTIAL (CED)	1	1		0,0%	
	6004 - 07 COLEGIO EL RODEO (IED)	83		83	100,0%	
	6004 - 08 COLEGIO ENTRE NUBES SURORIENTAL (IED)	13		13	100,0%	
	6004 - 09 COLEGIO FLORENTINO GONZALEZ (IED)	88		88	100,0%	
	6004 - 10 COLEGIO FRANCISCO JAVIER MATIZ (IED)	10		10	100,0%	
	6004 - 11 COLEGIO GRAN COLOMBIA (IED)	5		5	100,0%	
	6004 - 12 COLEGIO JOSE ACEVEDO Y GOMEZ (IED)	3		3	100,0%	
	6004 - 13 COLEGIO JOSE FELIX RESTREPO (IED)	23		23	100,0%	
	6004 - 14 COLEGIO JOSE JOAQUIN CASTRO MARTINEZ (IED)	8		8	100,0%	
	6004 - 15 COLEGIO JOSE MARIA CARBONELL (IED)	8		8	100,0%	
	6004 - 16 COLEGIO JUAN EVANGELISTA GOMEZ (IED)	97		97	100,0%	
	6004 - 17 COLEGIO JUAN REY (IED)	6		6	100,0%	
	6004 - 18 COLEGIO JUANA ESCOBAR (IED)	8	5	3	37,5%	
	6004 - 19 COLEGIO LA BELLEZA LOS LIBERTADORES (IED)	8		8	100,0%	
	6004 - 20 COLEGIO LA VICTORIA (IED)	26	23	3	11,5%	
	6004 - 21 COLEGIO LOS ALPES (IED)	10	2	8	80,0%	
	6004 - 22 COLEGIO MANUELITA SAENZ (IED)	20	8	12	60,0%	
	6004 - 23 COLEGIO MONTEBELLO (IED)	8		8	100,0%	
	6004 - 24 COLEGIO MORALBA SURORIENTAL (IED)	8		8	100,0%	
	6004 - 25 COLEGIO NUEVA DELHI (IED)	6		6	100,0%	
	6004 - 27 COLEGIO RAFAEL NUNEZ (IED)	6	2	4	66,7%	
	6004 - 28 COLEGIO REPUBLICA DEL ECUADOR (IED)	1		1	100,0%	
	6004 - 29 COLEGIO SAN CRISTOBAL SUR (IED)	17		17	100,0%	
	6004 - 30 COLEGIO SAN ISIDRO SUR ORIENTAL (IED)	2		2	100,0%	
	6004 - 31 COLEGIO SAN JOSE SUR ORIENTAL (IED)	5		5	100,0%	
	6004 - 32 COLEGIO TECNICO TOMAS RUEDA VARGAS (IED)	8		8	100,0%	
	6004 - 33 COLEGIO VEINTE DE JULIO (IED)	8		8	100,0%	
	6004 - 35 COLEGIO GLORIA VALENCIA DE CASTAÑO (IED)	2		2	100,0%	
	USME	6005 - 01 COLEGIO ALMIRANTE PADILLA (IED)	28		28	100,0%
		6005 - 02 COLEGIO ATABANZHA (IED)	22	3	19	86,4%
		6005 - 03 COLEGIO BRASILIA - USME (IED)	6		6	100,0%
6005 - 04 COLEGIO BRAZUELOS (IED)		38		38	100,0%	
6005 - 05 COLEGIO CHUNIZA (IED)		66		66	100,0%	
6005 - 06 COLEGIO CIUDAD DE VILLAVICENCIO (IED)		2	2		0,0%	
6005 - 07 COLEGIO DIEGO MONTANA CUELLAR (IED)		32		32	100,0%	
6005 - 08 COLEGIO EDUARDO UMANA MENDOZA (IED)		80		80	100,0%	
6005 - 09 COLEGIO EL CORTIJO - VIANEY (IED)		4		4	100,0%	
6005 - 10 COLEGIO EL DESTINO (IED)		10	10		0,0%	
6005 - 11 COLEGIO EL UVAL (IED)		2		2	100,0%	
6005 - 12 COLEGIO EL VIRREY JOSE SOLIS (IED)		7		7	100,0%	
6005 - 13 COLEGIO ESTANISLAO ZULETA (IED)		91	35	56	61,5%	
6005 - 14 COLEGIO FABIO LOZANO SIMONELLI (IED)		16		16	100,0%	
6005 - 15 COLEGIO FEDERICO GARCIA LORCA (IED)		8		8	100,0%	
6005 - 16 COLEGIO FERNANDO GONZALEZ OCHOA (IED)		74	1	73	98,6%	
6005 - 17 COLEGIO FRANCISCO ANTONIO ZEA DE USME (IED)		64	2	62	96,9%	
6005 - 18 COLEGIO GABRIEL GARCIA MARQUEZ (IED)		5		5	100,0%	
6005 - 19 COLEGIO GRAN YOMASA (IED)		7	4	3	42,9%	
6005 - 20 COLEGIO LA AURORA (IED)		11		11	100,0%	
6005 - 21 COLEGIO LOS COMUNEROS - OSWALDO GUAYAZAMIN (IED)		70	2	68	97,1%	
6005 - 22 COLEGIO LOS TEJARES (IED)		37		37	100,0%	
6005 - 23 COLEGIO LUIS EDUARDO MORA OSEJO (IED)		33		33	100,0%	
6005 - 24 COLEGIO MIGUEL DE CERVANTES SAAVEDRA (IED)		27		27	100,0%	



**Aprobó:**   
 MARCO ANTONIO BARRERA  
 Marco Antonio Barrera Gomez  
 Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano

**Elaboró:**   
 Herly Alejandra Rátiva Plazas  
 Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano  
 Fecha de Elaboración 03-01-2024