

**INFORME EJECUTIVO PQRS OFICINA SERVICIO AL CIUDADANO
ABRIL 2024**

Compiló:

Aprobó:



Narda Lizeth Rodríguez
Profesional Universitario



Luz Dary Perilla Moreno
Auxiliar Administrativo



Eva María Vera
Contratista

FREDY HUMBERTO CARRERO VELANDIA
Jefe de la Oficina de Servicio al ciudadano
Defensor de la Ciudadanía

**Secretaría de Educación del Distrito
Oficina de Servicio al Ciudadano
Bogotá D.C.**

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	5
Glosario	5
1. Canales de atención de la Entidad	8
1.1 Telefónico	8
1.2 Virtual:	8
1.3 Presencial	9
1.4 Chat Institucional	9
2. ¿Qué pudo impactar la gestión de PQRSDF en el período?	9
3. Análisis General de los Canales de Atención	11
3.1 Comportamiento Canales de Atención	12
3.2 Satisfacción Canales de Atención	12
3.3 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano	13
4. Análisis de las solicitudes radicadas	14
4.1 Análisis de la gestión realizada para las solicitudes radicadas:	16
4.1.1 Grupo solicitudes y trámites	17
4.1.2 Grupo PQRSDF	17
4.1.2.1 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?	18
4.1.3 Requerimientos Legales	18
4.1.4 Denuncias por presuntos actos de corrupción	19
4.1.5 Entes de control	19
4.1.6 Sugerencias y/o felicitaciones	20
4.1.7 Acceso a la información	20
5. SOLUCIONES ESTRATÉGICAS	21
5.1 Correo Electrónico	21
5.2 Asignación PQRS en Bogotá Te Escucha	23
6. NIVEL DE OPORTUNIDAD	23
7. VALORACIÓN DE LA CALIDAD EN LA RESPUESTA	27
8. Percepción de la Calidad en las Respuestas	38
9. Gestión Vencidos	40
10. Nivel de Oportunidad de los Trámites de la SED	46
11. Gestión de Correspondencia	48
11.1 Correspondencia de Entrada Física:	48
11.2 Correspondencia de Salida Física	49
11.3 Nivel de Oportunidad de Correspondencia de Salida Física	49
11.4 Correo Electrónico Certificado	52
11.5 Nivel de Oportunidad Correo Certificado	52
11.6 Rechazos	54
11.7 Devoluciones	56
11.8 Salidas que no pasan por la OSC	58
11.9 Documentos Sin Digitalizar	60
12. PD-PLAN de MEJORA – ISOLUCION	71
13. Resumen de Indicadores	72
14. Seguimiento Acciones de Mejora Informe Anterior	72
15. Acciones de Mejora Planteadas Próximo Informe	72

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de Servicio abril	9
Tabla 2 Participación Canales Acumulados al mes de abril	11
Tabla 3 Satisfacción detallado Mensual.....	13
Tabla 4 Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento	14
Tabla 5 Acumulado.....	15
Tabla 6 Oficinas con mayor participación.....	18
Tabla 7 Requerimiento de mayor demanda.....	18
Tabla 8 Denuncias por presuntos actos de corrupción	19
Tabla 9 Participación según el nivel.....	19
Tabla 10 Histórico de Gestión.	21
Tabla 11 Avance de cierre de gestión.	21
Tabla 12 Tipología Plan Padrino	22
Tabla 13 Solicitud de Trámite de Notificaciones - Plan Padrino	23
Tabla 14 REGISTRO de PQRS BTE	23
Tabla 15 Nivel de Oportunidad por área NVC y Local	24
Tabla 16 Resultados de la Evaluación del mes.....	28
Tabla 17 Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad.....	28
Tabla 19 Trazabilidad	40
Tabla 20 Vencidos detalle	40
Tabla 21 Variación de Vencimientos	46
Tabla 22 Nivel Oportunidad Trámites	46
Tabla 23 Detalle de cantidad de solicitudes recibidas de Trámites, OPA´S y Servicios recibidos de enero, febrero y marzo 2024.....	47
Tabla 24 Nivel Oportunidad Trámites por tipo de solicitud	47
Tabla 25 Nivel Oportunidad Trámites Dependencias	48
Tabla 26 Correspondencia de entrada 2024.....	48
Tabla 27 Correspondencia de salida 2024.....	49
Tabla 28 Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física.....	49
Tabla 29 Correo Electrónico Certificado	52
Tabla 30 Reporte de Rechazos realizados	54
Tabla 31 Reporte de Devoluciones realizadas.....	56
Tabla 32 Salidas que no pasan por la OSC	58
Tabla 33 Dependencias NVC con Radicados sin Adjunto Digitalizado en PDF en el Sistemas de Gestión de Correspondencia – SIGA.....	60
Tabla 34 Hallazgos ISolucion	71
Tabla 35 Indicadores	72

LISTADO DE GRAFICAS

Gráfica 1 Participación Canales acumulado al mes de marzo	11
Gráfica 2 Comportamiento de PQRS respecto a canales de atención	12
Gráfica 3 Tipificación canales de atención	14
Gráfica 4 Top 10 Oficinas con mayor participación en requerimiento y, demás oficinas e Instituciones Educativas	16
Gráfica 5 Entes de Control.....	20
Gráfica 6 Histórico Nivel de Oportunidad.....	26
Gráfica 7 Nivel de Oportunidad por Subsecretaria	26
Gráfica 8 Ciclo de Gestión de la Calidad de las respuestas	27
Gráfica 9 % de Cumplimiento de los trámites	47

INTRODUCCIÓN

El siguiente informe ha sido elaborado por la Oficina de Servicio al Ciudadano con el propósito de presentar el consolidado de los requerimientos Ciudadanos recibidos en la Entidad durante el mes de abril de 2024, por medio de los diferentes canales de contacto dispuestos para la ciudadanía (correo, presencial, chat y telefónico), radicadas en el Sistema Integrado de Gestión Documental, en adelante SIGA y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha en adelante BTE.

Lo anterior, con el fin de presentar una herramienta que permita coadyuvar en el objetivo de conocer las necesidades ciudadanas, mejorar la calidad de la experiencia del servicio, aumentarlos estándares de calidad y soportar la toma de decisiones por parte de las directivas de la entidad.

GLOSARIO

A continuación, encontrará términos que se encuentran presentes en este informe:

- **Atenciones:** Cantidad de solicitudes de servicio que ingresaron a los canales de atención, incluye línea 195, procesos de PAE, matriculas o demás procesos que ingresan a los canales de atención de la entidad.
- **Valoración de Calidad en la respuesta:** valoración realizada a una muestra del total de las respuestas dadas en los sistemas de Gestión de Correspondencia, verificando que cumplan con los criterios de calidad establecidos (coherencia, claridad, calidez, oportunidad, manejo del sistema)
 - **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
 - **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
 - **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
 - **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.
 - **Manejo del Aplicativo y utilización de sistema SDQS:** Hace relación a la utilización del aplicativo en cada una de las actividades que se deben realizar (radicación, clasificación, asignación, traslado por competencia, resumen u observaciones de la respuesta en el aplicativo y adjuntos en PDF).
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

- Entes de control: Análisis realizado a las peticiones que ingresan a los sistemas de gestión de correspondencia, acerca de las peticiones que envían los entes de control, tales como: Veeduría, Contraloría, Policía, Defensoría, Procuraduría, Concejo de Bogotá, entre otros.
- Felicitación: Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.
- Nivel de oportunidad: Indicador del porcentaje de cumplimiento en las respuestas generadas a los requerimientos interpuestos por la ciudadanía en la Secretaría de Educación Distrital, durante el mes de su vencimiento. La fórmula de este indicador es:

$$\frac{\text{Número de radicados con respuesta oportuna de cada dependencia}}{\text{Número de radicados totales que se vencen en el mes de evaluación}} * 100$$

- Nivel de servicio: Número de atenciones efectivas sobre el número total de atenciones de los canales de la OSC. (sin incluir la línea 195, procesos de PAE y Matrículas)
- Percepción de la calidad en la respuesta: Mide la satisfacción de la ciudadanía respecto a la respuesta recibida por la Entidad.
- Petición: Solicitud por parte de usuario interno o externo generado de forma escrita o verbal donde se generan solicitudes a la entidad por motivos de interés general o particular.
- PQRSDF: Grupo ubicado dentro del informe en el cual se incluyen las peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones ingresadas a la entidad.
- Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- Reclamo: Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- Requerimiento: Es la solicitud o petición que se expresa de manera verbal o escrita dirigida a la entidad y/o servidor público, con el propósito de satisfacer una necesidad ante un tema puntual y concreto.
- Requerimientos legales: Grupo de análisis creado con el fin de revisar aquellos requerimientos de origen legal como tutelas, recursos de reposición.
- Solicitud de Acceso a la información: Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones

atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.

- Satisfacción: Porcentaje de ciudadanos que se encuentran satisfechos con la prestación del servicio en los canales de atención.
- Solicitud: Requerimiento de la ciudadanía.
- Solicitudes y trámites: Grupo conformado por los trámites generales, y solicitudes de la ciudadanía.
- Sugerencia: Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

1. CANALES DE ATENCIÓN DE LA ENTIDAD

La Secretaría de Educación brinda a la ciudadanía diferentes canales de comunicación para poder interponer sus requerimientos tales como:

1.1 Telefónico

Todas las atenciones que ingresan por medio de la línea 195 (Alcaldía Mayor de Bogotá) atención 24 horas y 3241000 (Operada por el centro de contacto de la entidad), son atendidas por los funcionarios de la entidad a la que pertenecen y registradas en el sistema de gestión de correspondencia y si es aplicable (SIGA o Bogotá Te Escucha) en el horario de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 06:00 p.m.

1.2 Virtual:

- El buzón oficial para la recepción de solicitudes y comunicaciones oficiales en la Ventanilla de radicación virtual es <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/>
- Para las entidades que requieran enviar comunicaciones de naturaleza judicial podrán hacerlo en el buzón notificacionestutelas@EducaciónBogotá.edu.co
- Para las solicitudes de entidades estatales del orden nacional, territorial y/o distritales podrán hacerlo a través del correo electrónico buzonentidades@EducaciónBogotá.gov.co
- Para solicitar trámites administrativos, los estudiantes, padres de familia, docentes, servidores y contratistas de la SED, deberán radicar sus requerimientos, con los respectivos soportes, en la Ventanilla de radicación virtual <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/>
- Para radicación de denuncias de corrupción, quejas, reclamos, felicitaciones o solicitudes de información pública en el sistema “Bogotá te Escucha” <https://Bogotá.gov.co/sdqs/>
- Para información general y orientación a la ciudadanía puede escribir al correo electrónico contactenos@EducaciónBogotá.edu.co

Nota: El horario para la recepción virtual de comunicaciones oficiales es de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 4:30 p.m. a partir de las 04:31 pm, el requerimiento se gestionará con fecha del siguiente día hábil.

1.3 Presencial

La recepción presencial de las comunicaciones se realizará en los puntos de radicación de correspondencia Nivel Central y en Direcciones Locales de Educación para la ciudadanía se lleva a cabo mediante agendamiento previo a través del siguiente enlace: [Agendamiento Web V2.1.2.0 \(EducaciónBogotá.gov.co\)](#), en el horario de 07:00 am a 04:00 pm de lunes a viernes.

- La atención en los Supercades (Américas, Manitas y Bosa) se realizará acorde a los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
- Participación en los Centros Intégrate en los puntos de Engativá y CAD, para información general. En el horario de 08:00 am a 05:00 pm de lunes a viernes.
- Participación en la Personería de Bogotá ubicada en la calle 16 No 9-15 (CAC), los martes y jueves de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., con entrega de turnos hasta las 2:00 p.m.

1.4 Chat Institucional

Contactos a través del enlace del chat interpuesto en la página web de la Secretaría de Educación https://EducaciónBogotá.edu.co/portal_institucional/, en el horario de 08:00 am a 05:00 pm.

2. ¿QUÉ PUDO IMPACTAR LA GESTIÓN DE PQRSDF EN EL PERÍODO?

Durante abril del 2024 se presentaron las siguientes novedades:

- Se registro un nivel de servicio consolidado para el periodo de abril fue 99% en todos los canales de atención, es decir, que de cada 100 ciudadanos que se comunicaron a los canales de atención de la Entidad, 99 ciudadanos fueron atendidos.
- Para el canal presencial (DLES, y OSC) el indicador se encontró en el 98%, para el canal virtual en el 100%, y en el canal telefónico en el 99%%, logrando el cumplimiento del objetivo anual para el indicador del nivel de servicio.

Tabla 1 Nivel de Servicio abril

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	15.642	15.325	98%
Virtual	42.099	42.099	100%
Telefónico	6.073	5.984	99%
Total, general	63.814	63.408	99%

Fuente: Datos Canales OSC.

- Por lo anterior, se concluye que se mantiene el indicador propuesto del 95%, logrando un nivel de servicio del 99%.
- Se continúa realizando seguimiento al comportamiento del IVR, lo que ha permitido concluir que el volumen de llamadas ha disminuido, mostrando un buen resultado frente a los audios montados para la orientación.
- Los temas de mayor impacto fueron Prestaciones sociales de docentes con un 21.34% presenta un incremento del 38.5% respecto lo cual se ve reflejada en la gestión del aplicativo Humano en Línea validación de documentos reportando 4.945, Subsidio de transporte registra una participación del 19.42% presentando un aumento del 6.6%, Asignación de cupo escolar con 18.10% disminuyendo un 15.5%.
- Desde el equipo de cualificación y formación con el apoyo de la Dirección de Talento Humano y el acompañamiento de gestores de integridad se llevó a cabo la sensibilización sobre código de integridad para conocer y poner en práctica los y valores en la prestación del servicio a la ciudadanía.
- Durante abril con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se realizaron actividades de divulgación en página web y redes sociales dando a conocer los tramites y servicios de la entidad y se realizaron 26 solicitudes para publicar notificación de actos y divulgar nota de prensa sobre el trámite de legalización de documentos al exterior.
- La apertura de agendamiento para las Direcciones locales continúa haciéndose únicamente a las 3:00pm sin novedad.
- En abril se mantuvo una eficacia del 98.03% en la atención a la Ciudadanía, donde se recibieron 5.985 turnos y se atendieron 5.867 de manera efectiva, los turnos restantes en su mayoría son turnos abandonados. Los siguientes son los indicadores de atención por parte de las DILES.

Oficina	1	2	3	4	5	8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25	26	29	30	Total
07 - DLE Bosa	79	107	84	49	73	88	60	76	57	51	76	86	40	70	47	54	71	66	59	47	48	9	1397
08 - DLE Kennedy	43	65	70	62	49	66	73	44	49	62	86	78	73	59	51	70	82	60	67	54	44	9	1316
19 - DLE Ciudad Bolívar	4	46	40	49	36	31	49	52	50	43	32	32	39	38	26	18	39	41	30	34	33	7	769
11 - DLE Suba	20	29	27	17	31	19	28	29	37	29	33	23	24	21	10	22	23	18	24	15	14	4	497
10 - DLE Engativa	10	21	13	15	17	29	19	18	13	15	23	16	15	20	11	17	27	18	24	14	17	2	374
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	15	22	24	18	20	10	25	14	24	16	10	21	14	16	6	16	16	14	22	10		4	337
05 - DLE Usme	7	24	23	15	17	9	16	12		21	30	17	15	18	10	15	21	17	13	15	10	2	327
09 - DLE Fontibón	20	8	15	5	16	15	23	21	12	12	12	21	6	8	24	5	20	8	13	27	12	1	304
06 - DLE Tunjuelito	6		14	16		15		20		8	19		15	11		16		11	10		15		176
04 - DLE San Cristóbal			8	8	10	15	6	12	8	8	8	7	10	5	9	9	6	7	6	4	7	1	154
15 - DLE Antonio Nariño	13	3	1	4	4	9	4		1		11			2	2	3	2		4		5		68
14 - DLE Mártires	5		7	1	1	3	3	2	3	1	5	9	1	3		7	6	1	1	1	2	1	63
01 - DLE Usaquén					15										8					16			39
02 - 13 DLE Teusaquillo-Chap		5	1				5					8		4			11						34
03 - 17 DLE Santa Fe - Candelaria			2	1				3					3					3					12
Total	222	330	329	260	289	309	311	303	254	266	345	318	255	275	204	252	324	264	273	237	207	40	5867

- Durante el mes de abril se realizaron 23 visitas a las Direcciones Locales, haciendo el acompañamiento de supervisión, para garantizar la continuidad de una atención amable, digna y efectiva, se realizaron rotaciones en el personal de Ciudad Bolívar y Bosa.
- En los SuperCades, se ha prestado servicio de lunes a viernes de 7am a 1pm y de 2pm a 5pm. Debido a problemas con el sistema de información de la Secretaría General - SAT que persiste desde el pasado 22 de enero no se cuentan con cifras de atención, sin embargo, se ha garantizado el servicio y se continúa registrando las atenciones en CRM.

3. ANÁLISIS GENERAL DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito presentan un comportamiento variable durante los últimos cinco años, al contar con un hito, como lo fue la pandemia causada por el virus Sars-COV2. Desde ese momento, la ciudadanía en general ha optado por preferir los canales virtuales, y también la Entidad, ha propendido por virtualizar y optimizar los trámites existentes, como la solicitud de cupo y prestaciones sociales para docentes. Para el año 2024 en abril se contó con un total de 74.505 atenciones.

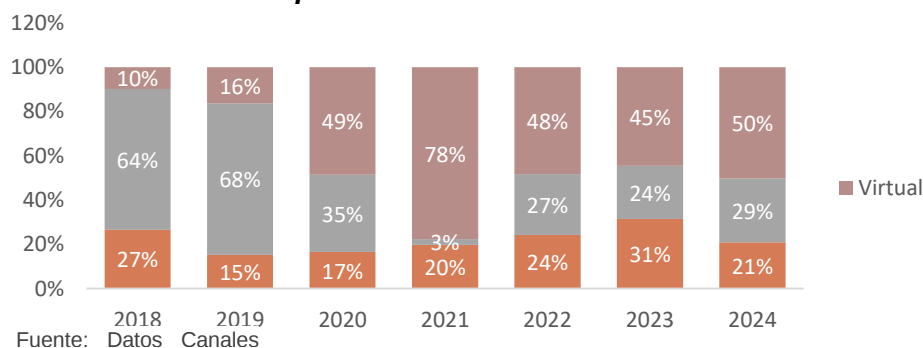
Tabla 2 Participación Canales Acumulados al mes de abril

Año	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2018	130.109	311.955	48.057	490.121
2019	83.187	371.255	88.954	543.396
2020	131.630	277.493	385.581	794.704
2021	244.057	32.647	964.039	1.240.743
2022	158.273	180.105	316.723	655.101
2023	169.080	128.672	239.502	537.254
2024	87.005	119.739	208.632	415.376

Fuente: Datos Canales OSC.

* La gestión Telefónico 2023 y 2024 reporta ingreso de las cifras de atención IVR

Gráfica 1 Participación Canales acumulado al mes de abril

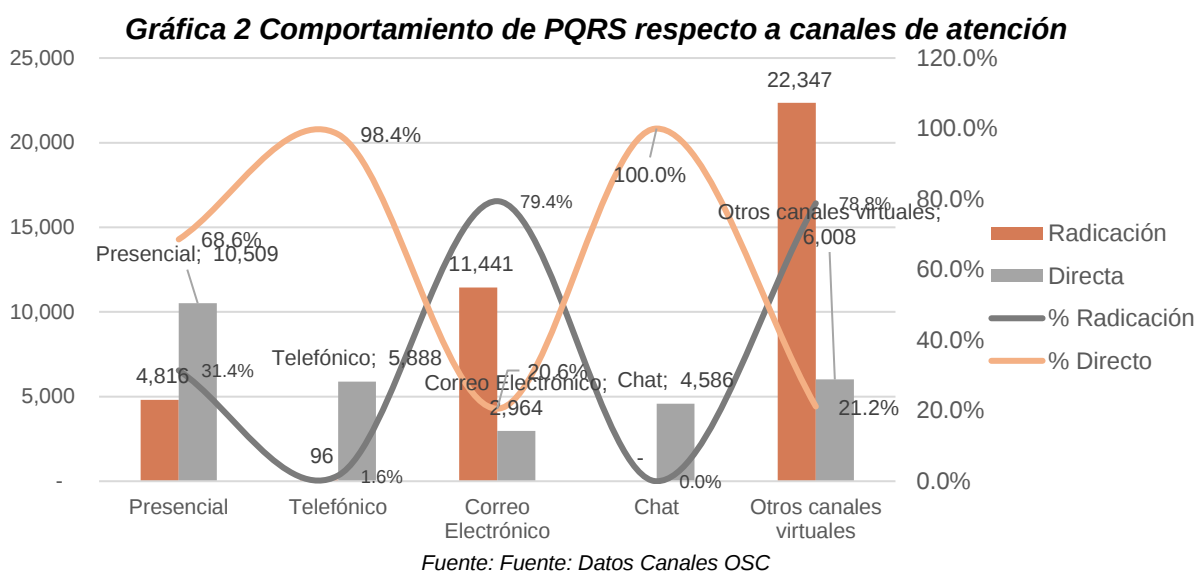


En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a abril de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para el año 2021 de acuerdo con las situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19, se presentó un incremento en el canal virtual del 29%, disminuyendo la participación del canal presencial en 32% debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional y el telefónico aumento en 3% lo anterior respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2024, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 21% (es preciso indicar que se incluyeron las cifras de gestión IVR) y 29%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 50%.

3.1 Comportamiento Canales de Atención

A continuación, se da a conocer el comportamiento de PQRS respecto a canales de atención:



El nivel de servicio de la Oficina de servicio al ciudadano tuvo un 99% de efectividad en la solución de requerimientos ingresados por la ciudadanía en los canales de atención; el canal presencial reportó el nivel de servicio más Bajo con el 98%, encontrándose dentro del estándar del indicador.

Es importante mencionar que de manera general el 46,7% de las solicitudes son resueltas en primer contacto y el restante son radicadas.

3.2 Satisfacción Canales de Atención

Para el indicador de satisfacción anual, se estima Bajó un modelo de pronóstico con un nivel de confianza del 95% y 8 estacionalidades proyectadas para el 2024, obteniendo como resultado, una meta anual 2024 del 91,98%.

Es importante mencionar, que el indicador de satisfacción proyectado para el mes de abril fue de 91.00%%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 91.60% dando cumplimiento a la meta general del mes.

Tabla 3 Satisfacción detallado Mensual

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, Mes
Enero	94.47%	91.79%	85.89%	55.66%	91.00%
Febrero	84.18%	91.99%	94.23%	70.05%	87.00%
Marzo	92.85%	90.73%	95.88%	70.50%	91.87%
Proyectado Abr-24	92.00%	91.00%	90.00%	71.00%	91.00%
Obtenido Abr-24	95.18%	88.15%	90.00%	70.37%	91.60%

Fuente: Encuestas de satisfacción

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para abril se encontró en 91.60%, se aplicaron un total de 6.158 encuestas, de las cuales 5.641 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 88.15% disminuyendo en 2.57%, Correo electrónico 70.37% disminuyendo en 0.13%, Canal presencial 95.18% aumentando 2.33%, y el canal Chat 90.00% disminuyendo en 5.88% respecto al período anterior.

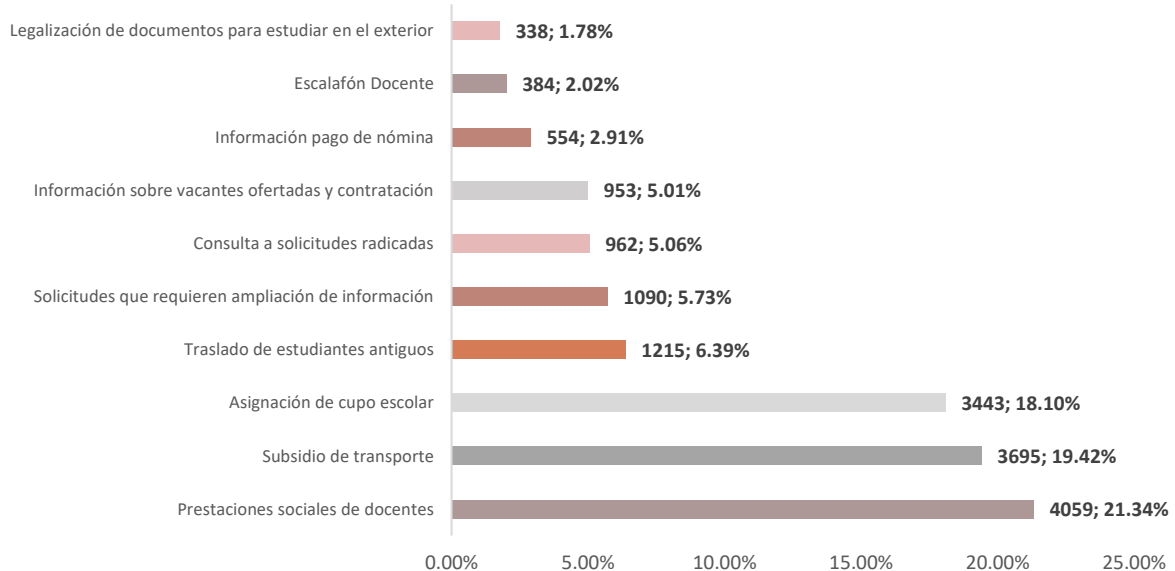
3.3 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Durante el mes de abril en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron Prestaciones sociales de docentes con un 21.34% presenta un incremento del 38.5% respecto lo cual se ve reflejada en la gestión del aplicativo Humano en Línea validación de documentos reportando 4.945, Subsidio de transporte registra una participación del 19.42% presentando un aumento del 6.6%, Asignación de cupo escolar con 18.10% disminuyendo un 15.5%.

Traslado de estudiantes antiguos con 6.39% aumento en 15.5%., Solicitudes que requieren ampliación de información registra una participación del 5.73% presentando un aumento del 25.4%, Consulta a solicitudes radicadas 5.06% disminuyendo en 6.1% respecto al mes anterior. Por otro lado, Información sobre vacantes ofertadas y contratación 5.01% e información pago de

nómina 2.91% impactando por pago del retroactivo salarial correspondiente a los meses de enero y febrero del 2024, ya que en la nómina del mes de marzo fueron actualizados dichos salarios.

Gráfica 3 Tipificación canales de atención



Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

4. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RADICADAS

De los sistemas de radicación que ofrece la Secretaría de Educación, al servicio de la ciudadanía, “Bogotá Te Escucha” y “SIGA”, a partir de los datos consolidados de acuerdo con las tipologías de clasificación, la Secretaría de Educación en el presente mes se obtuvo el siguiente resultado de las peticiones radicadas en estos sistemas.

Tabla 4 Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento

	Tipo de trámite	Bogotá te escucha	SIGA	Total General
Solicitudes 79,2%	Derecho de Petición Interés Particular	254	23.280	23.534
	Contáctenos		4.710	4.710
	Fut		1.121	1.121
	Derecho de Petición Interés General	74	231	305
	Informativo		137	137
	Respuesta		57	57

	Tipo de trámite	Bogotá te escucha	SIGA	Total General
	Derecho de Petición de Consulta	37	8	45
	Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias	22	7	29
	invitación		24	24
	Derecho de Petición de Información		12	12
	Factura		3	3
Trámite 18,57%	Derecho de Petición Interés Particular		7.175	7.175
	Derecho de Petición Interés General		11	11
Requerimientos Legales 2,06%	Tutela		697	697
	Cumplimiento de Fallo		91	91
	Recurso de Reposición		5	5
	Conciliación		2	2
	Recurso de Apelación		1	1
PQRSDF 1,8%	Queja	424	6	430
	Reclamo	208		208
	Felicitación	50		50
	Denuncia por Actos de Corrupción		7	7
	Sugerencia	1		1
Solicitud de Acceso a la Información 0,12%	Solicitud de Acceso a la Información	45		45
	Total General	1.115	37.585	38.700

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA TOTAL

Como otra medida de mejoramiento para la unificación en la información y facilidad en la clasificación de los requerimientos ingresados en SIGA, se procedió a agrupar las solicitudes, de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolo en cuatro grupos, que son: Solicitudes y trámites (Derechos de Petición de consulta, general, particular, información FUT, Informativo, Invitaciones), Requerimientos Legales (Citación, Conciliación, Cumplimiento de fallo, Demandas, Expedientes, Recursos, Tutelas, Nulidad), PQRSDF (Queja, Reclamo, Felicitación, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) y Solicitud de Acceso a la Información.

Tabla 5 Acumulado

Mes	Solicitudes y Trámites	PQRSDF	Requerimientos Legales	Solicitud de Acceso a la Información	Total general
Julio	28.698	499	424	25	29.646

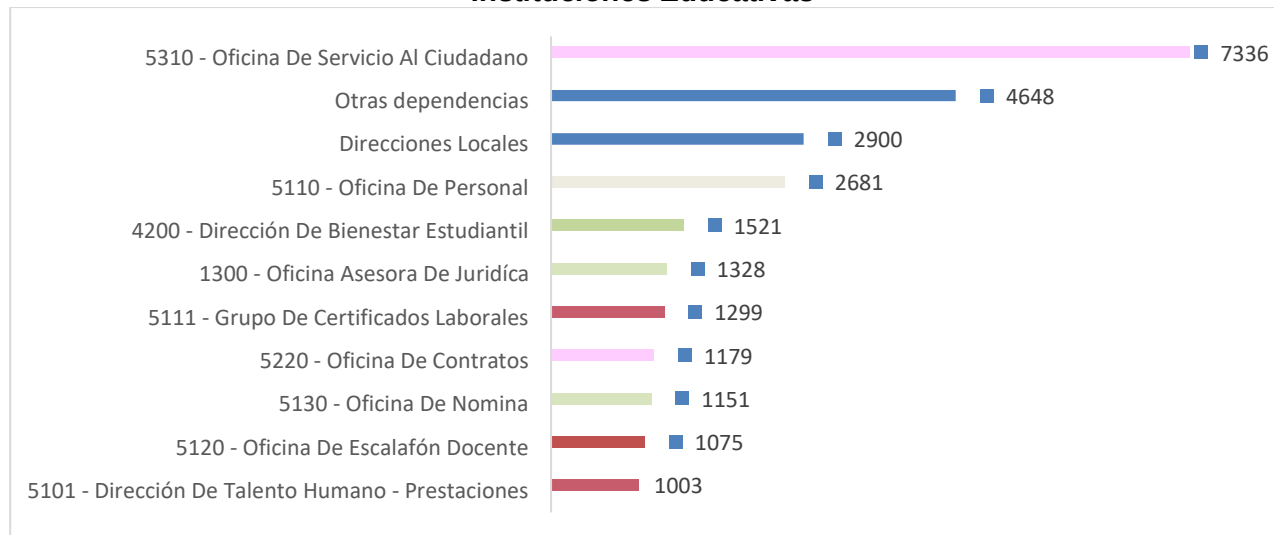
Mes	Solicitudes y Trámites	PQRSDF	Requerimientos Legales	Solicitud de Acceso a la Información	Total general
Agosto	29.412	699	394	28	30.533
Septiembre	27.934	697	382	68	29.081
Octubre	28.718	659	439	28	29.844
Noviembre	34.992	573	491	43	36.099
Diciembre	23.913	443	378	25	24.759
Enero	54.495	643	490	63	55.691
Febrero	54.312	550	721	35	55.618
Marzo	36.826	632	623	45	38.126
Abril	37.163	696	796	45	38.700

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones en general aumentaron un 1.5% respecto al mes anterior.

Del total de los registros; el 60% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central y el 7,5% por las Direcciones Locales de Educación; del total, el 88% se realiza a través de canales virtuales y el 12% de manera presencial.

Gráfica 4 Top 10 Oficinas con mayor participación en requerimiento y, demás oficinas e Instituciones Educativas



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

4.1 Análisis de la gestión realizada para las solicitudes radicadas:

4.1.1 Grupo solicitudes y trámites

Los requerimientos que ingresan en el grupo al momento de radicarlos se asignan a las diferentes oficinas de acuerdo con su competencia, el 49% lo constituyen las diez dependencias más representativas con un total de 18.094 requerimientos, posteriormente un 7% de participación de las Direcciones Locales de Educación con 2.685 requerimientos.

Dentro del total de los trámites y solicitudes atendidas en las 5 dependencias del nivel central con mayor volumen de gestión se destacan las siguientes con sus tres trámites de más alto impacto:

- 1) Oficina de Servicio al Ciudadano:
 - a) Trámite de Legalización de documentos al exterior 73%
 - b) Devolución de legalización con un 10%
 - c) Traslado de legalización 6%
- 2) Oficina de Personal:
 - a) Trámite general 80%
 - b) Licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 6%
 - c) Vacaciones de funcionarios Administrativos 3%
- 3) Dirección de Bienestar Estudiantil:
 - a) Subsidio de Transporte Condicionado a la Asistencia Escolar 49%
 - b) Rutas Escolares 25%
 - c) Control de la Operación 8%
- 4) Grupo de Certificados Laborales:
 - a) Trámite general 92%
 - b) Funciones 2%
 - c) Tiempo Servicio 2%
- 5) Oficina de Contratos:
 - a) Certificaciones Contratos 88%
 - b) Trámite General 12%

4.1.2 Grupo PQRSDF

Los 696 requerimientos, son radicados a través de las diferentes plataformas y asignadas a las dependencias para su gestión y trámite.

Del total de los recibidos en esta categoría el 28% fueron atendidos virtualmente por el canal Web, E-mail y Redes Sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 12%.

Tabla 6 Oficinas con mayor participación

Área	Cantidad	% de participación
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	65	9,3%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	64	9,2%
5110 - Oficina De Personal	45	6,5%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	44	6,3%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	40	5,7%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	35	5,0%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	23	3,3%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	21	3,0%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	18	2,6%
4100 - Dirección De Cobertura	14	2,0%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	13	1,9%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	13	1,9%
5130 - Oficina De Nómina	12	1,7%
Nivel Institucional	151	22%
Demás dependencias de menor participación	138	20%
Total	696	100%

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

4.1.2.1 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?

De la totalidad de los requerimientos recibidos por los ciudadanos en el mes, tenemos temas de servicio a la ciudadanía, Beneficios Estudiantiles, asuntos disciplinarios, Calidad de la educación y Convivencia escolar; esto dentro de las categorías más representativas.

4.1.3 Requerimientos Legales

Tabla 7 Requerimiento de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	697	87,6%
Cumplimiento de Fallo	91	11,4%
Recurso de Reposición	5	0,6%
Conciliación	2	0,1%
Recurso de apelación	1	0,1%
Total	796	100%

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 87,6% corresponde a Tutelas, el 11,4% a Cumplimiento de fallo y el 0.6% a Recurso de reposición.

4.1.4 Denuncias por presuntos actos de corrupción

Durante el presente mes se recibieron 7 denuncias por presuntos actos de corrupción, las cuales fueron recibidas, atendidas y radicadas a las áreas competentes para su gestión y respuesta definitiva de cara al ciudadano.

Tabla 8 Denuncias por presuntos actos de corrupción

Área	Cantidad
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	1
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	1
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	1
6005 - 01 Colegio Almirante Padilla (IED)	1
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	1
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	1
Total	7

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

4.1.5 Entes de control

Para tener una información más precisa de los requerimientos que se generan para los entes de control, se realiza una búsqueda manual de estos requerimientos, teniendo en cuenta el tipo de peticionario, documento y asunto, producto de este ejercicio se obtiene la información descrita a continuación.

En total se encontraron 615 requerimientos recibidos en la SED, los cuales para fines informativos se clasifican en tres grupos, Organismo Autónomo e Independiente el cual se subdivide en distrital o nacional; el segundo grupo denominado Ramas del Poder Público, cabe aclarar que las entidades regulatorias que se tiene en cuenta son: Defensoría, Veeduría, Personería, Contraloría, Procuraduría, Fiscalía y Ministerio de Educación; este último por ser directamente relacionado con la entidad y el tercer grupo Ramas del Poder Legislativo, donde se encuentra el Congreso de la República.

Tabla 9 Participación según el nivel

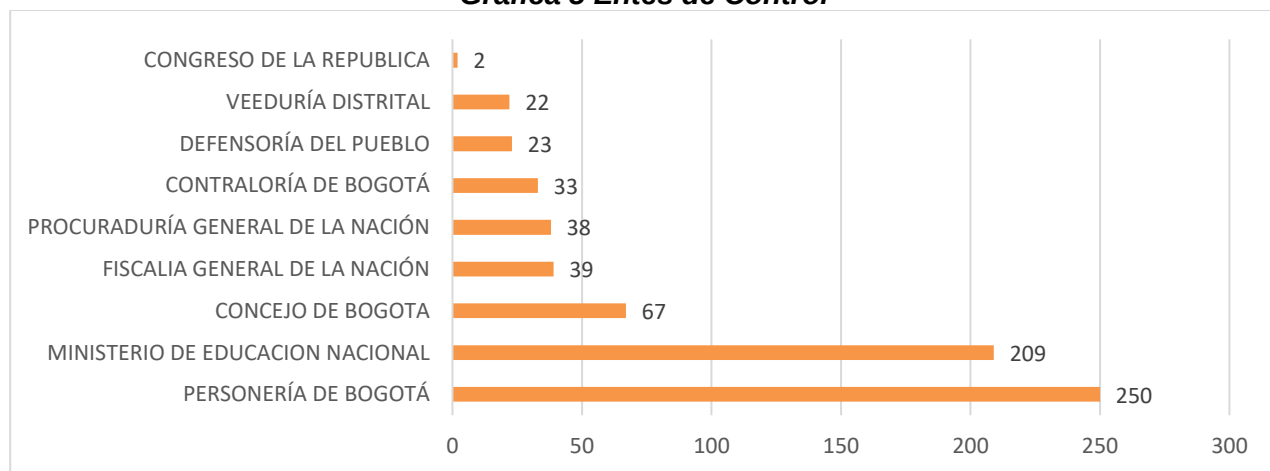
Organismo Autónomo e Independiente	
Organismo de Control Distrital*	372
Organismo de Control Nacional*	61
Ramas del Poder Publico	
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	209

Rama Judicial*	39
Ramas del Poder Legislativo	
Congreso de la República	2
Total general	683

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

- * Organismo de Control Distrital: Personería de Bogotá, Contraloría de Bogotá, Veeduría Distrital y Concejo de Bogotá.
- * Organismo de Control Nacional: Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Contraloría General y Policía Nacional
- * Rama Ejecutiva del Orden Nacional: Ministerio de Educación Nacional
- * Rama Judicial: fiscalía general de la Nación
- * Rama Legislativa: Congreso de la República

Gráfica 5 Entes de Control



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

De las solicitudes recibidas por los diferentes entes de control el 37% de ellas vienen de la Personería de Bogotá, el 31% de Ministerio de Educación Nacional, el 10% del Concejo de Bogotá, 6% de la Fiscalía General de la Nación, 6% de la Procuraduría General de la Nación, el restante 12% está entre otras de menor participación.

4.1.6 Sugerencias y/o felicitaciones

Durante el mes de abril se recibió una (1) sugerencia de la ciudadanía en la que hacen referencia al cuidado del medio ambiente en los colegios y universidades.

Del mismo modo las felicitaciones presentadas en total fueron 50, destacándose, la atención en los diferentes canales de servicio y la labor de los agentes Rocío Valderrama, Oscar Sáenz, Lorena Hernández, Liseth Ospina, María Fernanda Alfonso entre otros.

4.1.7 Acceso a la información

Respecto al acceso a la información durante el presente mes ingresaron 45 solicitudes de las cuales se destacan 9 para la Oficina de Personal, 5 para la Oficina Asesora de Planeación, 3 para el Despacho, 3 a la Oficina para la Convivencia Escolar, entre otras.

5. SOLUCIONES ESTRATÉGICAS

Bajo el Marco de “Aliados Estratégicos”, el Modelo de Servicio de la Oficina de Servicio al Ciudadano, infiere en la articulación entre los 3 Niveles de la entidad, a través del apoyo de un equipo que se ha fortalecido en el ya posicionado “Equipo de Plan Padrino”, a través del registro y asignación del correo oscplanpadrino@EducaciónBogotá.gov.co realizando actividades de mejora del servicio y apoyo estratégico del personal idóneo en los diferentes temas de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

En el mes de abril de 2024, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a 965 las cuales se discriminan en:

- 804 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 70 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 91 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)

5.1 Correo Electrónico

Tabla 10 Histórico de Gestión.

Año/mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
2021	n/r	n/r	n/r	n/r	46	194	195	181	223	248	286	302
2022	436	623	662	455	561	546	581	672	676	562	647	518
2023	596	662	385	433	670	677	592	586	555	524	468	439
2024	666	766	563	804								

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de servicio al Ciudadano

Tabla 11 Avance de cierre de gestión.

Tema	Abril	% Cierre
Completado	755	93,91%
En Progreso	49	6,09%
Total	804	100.00%

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de servicio al Ciudadano

El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a cada uno de los responsables de la respectiva asignación. Encontrando que el avance en la gestión de correo para el mes de abril está en el 93,91%.

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde para el mes de abril se encuentra:

Tabla 12 Tipología Plan Padrino

Tema	Abril	% Participación
Modificación usuarios	285	35%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	210	26%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	87	11%
Creación de Tramites	75	9%
Creación de Usuarios	40	5%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	20	2%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	16	2%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	15	2%
Solicitudes Base de Datos	9	1%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	8	1%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	7	1%
Apoyo Soportes Dexon	6	1%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	6	1%
Aclaración Informe de Vencidos	6	1%
Aclaración Informe de Próximos a vencer y en trámite	4	0%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	4	0%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	4	0%
Comité Local de Cobertura	1	0%
Solicitud de Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	1	0%
Total	804	100%

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de servicio al Ciudadano

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, como el Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Grupo de Certificados Laborales, Oficina de Nómina, Dirección De Talento Humano - Prestaciones y Oficina de Servicio al Ciudadano; estas 5 dependencias generan el 54,73% de las solicitudes.

Igualmente, este correo gestiona el registro de las solicitudes de notificaciones, en el presente mes se recibieron un total de 70 solicitudes, las dependencias que más utilizan este medio para la remisión de notificaciones son la Oficina de Escalafón Docente, grupo de Talento Humano – Prestaciones, Oficina para la Convivencia Escolar, Oficina de Personal, Oficina de Servicio al Ciudadano; el servicio más reiterativo es la Notificación electrónica.

Tabla 13 Solicitud de Trámite de Notificaciones - Plan Padrino

Tema	Abril
Notificación Electrónica	44
Publicación Página Web	24
Fijación Cartelera - Publicación Página Web	2
Total	70

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 30-04-2024

Adicionalmente, el equipo plan padrino realiza acompañamientos y actividades que no ingresan por correo, para su evidencia en los acompañamientos realizados a las diferentes dependencias, a través de chats, asesorías presenciales y llamadas telefónicas, se lleva un registro en Forms, en el cual para el mes de abril se realizaron 91 acompañamientos principalmente con temas de apoyo en la gestión de SIGA y modificación de Radicados.

5.2 Asignación PQRS en Bogotá Te Escucha

La Entidad, adoptó el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de registrar todas aquellas Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias de los ciudadanos, el cual es manejado por la Oficina de Servicio al Ciudadano para el registro y asignación a las dependencias competentes para su atención, a continuación, encontramos la volumetría de solicitudes asignadas:

Tabla 14 REGISTRO de PQRS BTE

Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic
2024	1.618	1.806	1.145	1144								
2023	990	1.116	1.041	779	1.124	1.107	953	1.052	1.116	1.000	1.107	937
2022	2.182	1.848	1.232	726	865	620	643	837	891	707	920	582
2021	2.345	2.081	1.811	1.218	1.040	905	1.520	1.063	1.581	1.411	1.150	1.199

6. NIVEL DE OPORTUNIDAD

En el Nivel de Oportunidad de la Secretaría de Educación, se mide el porcentaje de respuesta en términos, alcanzado en cada una de las dependencias de la entidad. Este indicador se calcula teniendo en cuenta el total de las peticiones resueltas en los términos de Ley que dicta el Código Contencioso Administrativo (Ley 1755 Art 14), sobre el total de los requerimientos a los que se debía dar respuesta en el mes de evaluado, adoptando la metodología aplicada por la Alcaldía Mayor de Bogotá; en las siguientes tablas podemos ver los resultados de nivel central y local alcanzados durante el mes de abril.

Tabla 15 Nivel de Oportunidad por área NVC y Local

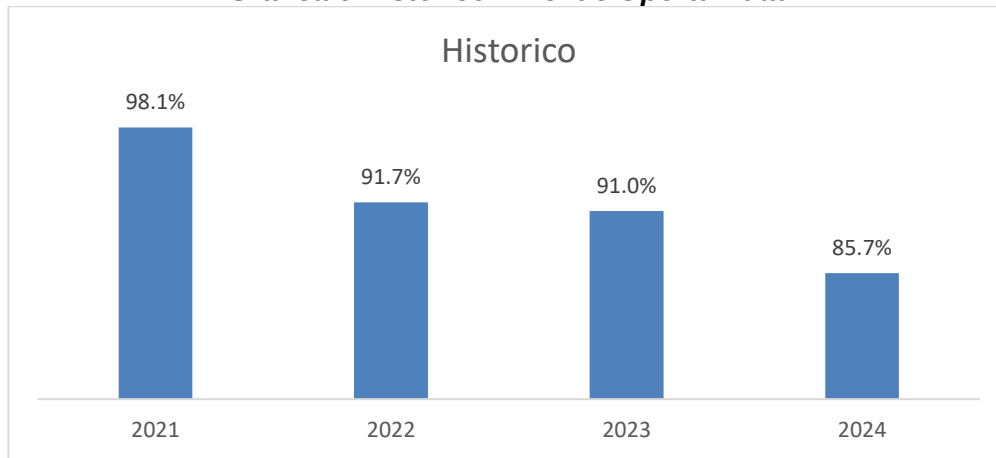
Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
1000 - Despacho	242	11	231	95%
1100 - Oficina Asesora De Planeación	39	16	23	59%
1200 - Oficina De Control Interno	70	0	70	100%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	1,205	155	1050	87%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	327	10	317	97%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	107	8	99	93%
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	6	1	5	83%
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	293	11	282	96%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	188	2	186	99%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	2	1	1	50%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	6	0	6	100%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	196	46	150	77%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	91	16	75	82%
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	111	9	102	92%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	49	0	49	100%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	59	1	58	98%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	63	2	61	97%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	237	3	234	99%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	370	105	265	72%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	126	0	126	100%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	308	43	265	86%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	393	70	323	82%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	112	1	111	99%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	111	7	104	94%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	60	0	60	100%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	129	0	129	100%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	132	0	132	100%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe	141	2	139	99%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	207	37	170	82%
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	3	0	3	100%

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	16	2	14	88%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	11	0	11	100%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	215	8	207	96%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	195	2	193	99%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	10	0	10	100%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	80	0	80	100%
3200 - Dirección De Educación Media	9	0	9	100%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	18	0	18	100%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	131	22	109	83%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovación Pedagógicas	54	0	54	100%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	21	0	21	100%
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	6	0	6	100%
4100 - Dirección De Cobertura	452	13	439	97%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	1,530	0	1530	100%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	535	47	488	91%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	139	4	135	97%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	153	0	153	100%
5100 - Dirección De Talento Humano	249	33	216	87%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	954	395	559	59%
5110 - Oficina De Personal	3,318	1330	1988	60%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1,499	797	702	47%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1,287	19	1268	99%
5130 - Oficina De Nómina	1,404	457	947	67%
5200 - Dirección De Contratación	1	0	1	100%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	5	0	5	100%
5220 - Oficina De Contratos	1,774	0	1774	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	128	3	125	98%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	471	110	361	77%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	7,214	3	7211	100%

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
5400 - Dirección Financiera	1	0	1	100%
5410 - Oficina De Presupuesto	4	0	4	100%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	48	0	48	100%
Total	27,315	3802	23513	86%

Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano

Gráfica 6 Histórico Nivel de Oportunidad



Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano

Gráfica 7 Nivel de Oportunidad por Subsecretaria



Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano

La variación de abril con respecto al mes anterior aumentó 0.7%; el total de 62 dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 37 áreas se encontraron por debajo del 100%,

de la cuales 18 están por debajo del 90%. 19 entre el 90% y 99.9% y 25 dependencias si cumplen con el 100% en su nivel de oportunidad.

Las dependencias que más Bajó nivel de oportunidad tuvieron en el mes de abril fueron:

• 5111 - Grupo De Certificados Laborales	47%
• 2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	50%
• 5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	59%
• 1100 - Oficina Asesora De Planeación	59%
• 5110 - Oficina De Personal	60%
• 5130 - Oficina De Nómina	67%
• 2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	72%
• 2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	77%
• 5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	77%

7. VALORACIÓN DE LA CALIDAD EN LA RESPUESTA

Buscando el fortalecimiento y mejora en la calidad de las respuestas emitidas por la entidad, se han generado diversas herramientas dirigidas a elevar la efectividad y transparencia, mejorando el servicio al ciudadano.

Por lo anterior, para poder medir el mejoramiento continuo en la prestación del servicio y respuesta a las solicitudes Ciudadanas, se realiza el análisis en la calidad de las respuestas emitidas por la entidad teniendo en cuenta lo estipulado en la “Guía Metodológica en la Valoración de la calidad en las respuestas” 05-MG-005, implementada en la entidad.

Gráfica 8 Ciclo de Gestión de la Calidad de las respuestas



Fuente: 05-MG-005- Evaluación de la calidad en las respuestas

Es así como, para este mes se realizó la valoración de la calidad en la respuesta, en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas, obteniendo que, de 4.962 requerimientos evaluados, el 13% no cumple con alguno de los criterios de calidad, los cuales se describen a continuación:

- **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- **CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.
- **CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario o peticionaria con la respuesta a su requerimiento.
- **OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud.
- **MANEJO DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema, por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

A continuación, presentamos los resultados de la valoración de la entidad, detallando cada criterio y su porcentaje de cumplimiento o no cumplimiento, adicional se muestran los datos desagregados por Nivel Central y Local y por Nivel Institucional.

Tabla 16 Resultados de la Evaluación del mes

Evaluados	Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo del Sistema		TOTAL	
	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
4.962	4627	335	4630	332	4637	325	4067	895	4562	400	4346	616
	93%	7%	93%	7%	93%	7%	82%	18%	92%	8%	88%	12%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad

El acumulado del año 2024 al corte del mes de abril se sitúa en el 85%.

Tabla 17 Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad

Área Responsable	Universo	Total Evaluado	No Cumple	Si Cumple	Nivel Cumple %	Nivel No Cumple %
Colegio Ciudadela Educativa De Bosa (IED)	1	1	1	0	0%	100%
Colegio Brasilia Bosa (IED)	1	1	1	0	0%	100%
Colegio Antonio Baraya (IED)	1	1	1	0	0%	100%
Colegio Juana Escobar (IED)	1	1	1	0	0%	100%

Área Responsable	Universo	Total Evaluado	No Cumple	Si Cumple	Nivel Cumple %	Nivel No Cumple %
Colegio San Francisco De Asís (IED)	1	1	1	0	0%	100%
Colegio República De Colombia (IED)	4	4	3	1	25%	75%
Colegio Nidia Quintero De Turbay (IED)	3	3	2	1	33%	67%
Colegio San Rafael (IED)	13	11	6	5	45%	55%
Colegio Campestre Jaime Garzón (IED)	2	2	1	1	50%	50%
Colegio La Belleza Los Libertadores (IED)	3	2	1	1	50%	50%
Colegio Ismael Perdomo (IED)	2	2	1	1	50%	50%
Colegio Nueva Delhi (IED)	2	2	1	1	50%	50%
Colegio Tom Adams (IED)	9	8	4	4	50%	50%
Colegio Abel Rodríguez Céspedes (IED)	2	2	1	1	50%	50%
Colegio Paraíso Mirador (IED)	2	2	1	1	50%	50%
Colegio Juan Lozano Y Lozano (IED)	2	2	1	1	50%	50%
Colegio Veinte De Julio (IED)	2	2	1	1	50%	50%
Colegio Tenerife Granada Sur (IED)	42	27	10	17	63%	37%
Colegio Néstor Forero Alcalá (IED)	3	3	1	2	67%	33%
Colegio El Japón (IED)	3	3	1	2	67%	33%
Colegio Cedid San Pablo (IED)	5	3	1	2	67%	33%
Colegio Fernando González Ochoa (IED)	40	32	10	22	69%	31%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	47	36	10	26	72%	28%
Dirección Local De Educación Usaquén	49	29	8	21	72%	28%
Colegio José Francisco Socarras (IED)	12	11	3	8	73%	27%
Colegio Luis López De Mesa (IED)	25	22	6	16	73%	27%
Colegio Los Tejares (IED)	20	11	3	8	73%	27%
Colegio Usaquén (IED)	4	4	1	3	75%	25%
Colegio Magdalena Ortega De Nariño (IED)	9	8	2	6	75%	25%
Colegio El Virrey José Solís (IED)	14	12	3	9	75%	25%
Colegio Francisco Primero S.S. (IED)	4	4	1	3	75%	25%
Colegio Virginia Gutiérrez De Pineda (IED)	4	4	1	3	75%	25%
Oficina De Nómina	277	119	29	90	76%	24%
Dirección Local De Educación Kennedy	76	60	13	47	78%	22%

Área Responsable	Universo	Total Evaluado	No Cumple	Si Cumple	Nivel Cumple %	Nivel No Cumple %
Colegio Juan Evangelista Gómez (IED)	52	28	6	22	79%	21%
Oficina De Control Interno	15	14	3	11	79%	21%
Dirección De Cobertura	57	52	11	41	79%	21%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	23	19	4	15	79%	21%
Colegio Paulo Vi (IED)	57	38	8	30	79%	21%
Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (IED)	5	5	1	4	80%	20%
Colegio Antonio García (IED)	5	5	1	4	80%	20%
Colegio Morisco (IED)	5	5	1	4	80%	20%
Colegio Luis Eduardo Mora Osejo (IED)	5	5	1	4	80%	20%
Colegio Leonardo Posada Pedraza (IED)	21	20	4	16	80%	20%
Colegio José María Vargas Vila (IED)	13	10	2	8	80%	20%
Oficina De Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	93	66	13	53	80%	20%
Despacho	64	52	10	42	81%	19%
Colegio La Estancia San Isidro Labrador (IED)	71	26	5	21	81%	19%
Colegio Eduardo Umaña Mendoza (IED)	93	52	10	42	81%	19%
Colegio Jackeline (IED)	31	21	4	17	81%	19%
Colegio Técnico Jaime Pardo Leal (IED)	24	21	4	17	81%	19%
Dirección De Talento Humano	42	37	7	30	81%	19%
Dirección Local De Educación Chapinero	17	16	3	13	81%	19%
Colegio Francisco Antonio Zea De Usme (IED)	39	27	5	22	81%	19%
Colegio Manuel Del Socorro Rodríguez (IED)	34	27	5	22	81%	19%
Colegio La Felicidad (IED)	27	22	4	18	82%	18%
Colegio Nacional Nicolas Esguerra (IED)	12	11	2	9	82%	18%
Colegio Delia Zapata Olivella (IED)	42	33	6	27	82%	18%
Colegio Vista Bella (IED)	45	34	6	28	82%	18%
Colegio San José De Castilla (IED)	79	48	8	40	83%	17%
Colegio Venecia (IED)	23	18	3	15	83%	17%
Colegio Compartir Suba (IED)	6	6	1	5	83%	17%
Oficina Asesora de Jurídica	30	24	4	20	83%	17%

Área Responsable	Universo	Total Evaluado	No Cumple	Si Cumple	Nivel Cumple %	Nivel No Cumple %
Colegio Gran Yomasa (IED)	13	6	1	5	83%	17%
Colegio Motorista (IED)	6	6	1	5	83%	17%
Colegio La Gaitana (IED)	14	12	2	10	83%	17%
Colegio Ciudad Bolívar Argentina (IED)	6	6	1	5	83%	17%
Oficina De Escalafón Docente	179	91	15	76	84%	16%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	42	37	6	31	84%	16%
Dirección de Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	77	58	9	49	84%	16%
Colegio Instituto Técnico Laureano Gómez (IED)	16	13	2	11	85%	15%
Colegio El Rodeo (IED)	18	13	2	11	85%	15%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	311	95	14	81	85%	15%
Colegio Tomas Cipriano De Mosquera (IED)	17	14	2	12	86%	14%
Colegio Instituto Técnico Juan Del Corral (IED)	8	7	1	6	86%	14%
Colegio Los Periodistas (IED)	8	7	1	6	86%	14%
Colegio República Del Ecuador (IED)	9	7	1	6	86%	14%
Colegio Atanasio Girardot (IED)	29	21	3	18	86%	14%
Colegio Cristóbal Colon (IED)	7	7	1	6	86%	14%
Colegio Carlos Alban Holguín (IED)	17	14	2	12	86%	14%
Colegio Sierra Morena (IED)	92	50	7	43	86%	14%
Colegio Nicolas Gómez Dávila (IED)	79	43	6	37	86%	14%
Colegio Orlando Higueta Rojas (IED)	89	58	8	50	86%	14%
Colegio Estanislao Zuleta (IED)	50	45	6	39	87%	13%
Grupo De Certificados Laborales	288	120	16	104	87%	13%
Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	26	23	3	20	87%	13%
Oficina Para La Convivencia Escolar	60	46	6	40	87%	13%
Colegio Miguel De Cervantes Saavedra (IED)	13	8	1	7	88%	13%
Colegio Filarmónico Simón Bolívar (IED)	8	8	1	7	88%	13%
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	33	32	4	28	88%	13%
Dirección Local De Educación Santafé Candelaria	27	24	3	21	88%	13%

Área Responsable	Universo	Total Evaluado	No Cumple	Si Cumple	Nivel Cumple %	Nivel No Cumple %
Colegio Confederación Brisas Del Diamante (IED)	56	40	5	35	88%	13%
Colegio La Chucua (IED)	18	16	2	14	88%	13%
Colegio Federico García Lorca (IED)	9	8	1	7	88%	13%
Colegio Antonio Villavicencio (IED)	11	8	1	7	88%	13%
Colegio Inem Santiago Pérez (IED)	22	16	2	14	88%	13%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	49	41	5	36	88%	12%
Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento (IED)	59	41	5	36	88%	12%
Colegio Villas Del Progreso (IED)	114	67	8	59	88%	12%
Dirección Local De Educación Suba	69	59	7	52	88%	12%
Colegio Guillermo Cano Isaza (IED)	21	17	2	15	88%	12%
Colegio Inem Francisco De Paula Santander (IED)	61	43	5	38	88%	12%
Colegio Villa Rica (IED)	61	43	5	38	88%	12%
Oficina De Personal	323	116	13	103	89%	11%
Colegio La Floresta Sur (IED)	9	9	1	8	89%	11%
Colegio Restrepo Millán (IED)	118	63	7	56	89%	11%
Colegio República De China (IED)	72	36	4	32	89%	11%
Colegio Gerardo Molina Ramírez (IED)	10	9	1	8	89%	11%
Dirección Local De Educación Engativá	42	37	4	33	89%	11%
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	34	28	3	25	89%	11%
Colegio Heladia Mejía (IED)	26	19	2	17	89%	11%
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	20	19	2	17	89%	11%
Colegio La Victoria (IED)	89	49	5	44	90%	10%
Oficina De Contratos	74	49	5	44	90%	10%
Dirección De Dotaciones Escolares	10	10	1	9	90%	10%
Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	10	10	1	9	90%	10%
Dirección Local De Educación San Cristóbal	20	20	2	18	90%	10%
Dirección Local De Educación Mártires	23	20	2	18	90%	10%
Colegio San Agustín (IED)	48	30	3	27	90%	10%

Área Responsable	Universo	Total Evaluado	No Cumple	Si Cumple	Nivel Cumple %	Nivel No Cumple %
Colegio Los Comuneros Oswaldo Guayazamin (IED)	70	30	3	27	90%	10%
Dirección De Bienestar Estudiantil	130	62	6	56	90%	10%
Colegio Codema (IED)	85	52	5	47	90%	10%
Colegio Enrique Olaya Herrera (IED)	25	21	2	19	90%	10%
Colegio Florentino González (IED)	31	21	2	19	90%	10%
Colegio Simón Rodríguez (IED)	41	32	3	29	91%	9%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	504	237	22	215	91%	9%
Oficina De Tesorería Y Contabilidad	11	11	1	10	91%	9%
Colegio Ciudad De Villavicencio (IED)	13	11	1	10	91%	9%
Colegio Palermo IEDIP (IED)	12	11	1	10	91%	9%
Colegio Instituto Técnico Rodrigo De Triana (IED)	12	11	1	10	91%	9%
Colegio Álvaro Gómez Hurtado (IED)	44	34	3	31	91%	9%
Colegio Estrella Del Sur (IED)	33	23	2	21	91%	9%
Colegio Unión Europea (IED)	101	58	5	53	91%	9%
Colegio Gabriel Betancourt Mejía (IED)	74	47	4	43	91%	9%
Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (IED)	50	36	3	33	92%	8%
Colegio Grancolombiano (IED)	15	12	1	11	92%	8%
Colegio Nuevo Chile (IED)	84	64	5	59	92%	8%
Colegio Centro Integral José María Córdoba (IED)	54	39	3	36	92%	8%
Colegio Class (IED)	15	13	1	12	92%	8%
Colegio Carlos Pizarro León Gómez (IED)	19	13	1	12	92%	8%
Colegio Manuela Beltrán (IED)	14	13	1	12	92%	8%
Colegio Cundinamarca (IED)	37	26	2	24	92%	8%
Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	16	13	1	12	92%	8%
Dirección Local De Educación Puente Aranda	30	27	2	25	93%	7%
Colegio Escuela Normal Superior Distrital María Montessori (IED)	95	56	4	52	93%	7%
Subsecretaría De Gestión Institucional	15	14	1	13	93%	7%
Dirección Local De Educación Bosa	46	42	3	39	93%	7%

Área Responsable	Universo	Total Evaluado	No Cumple	Si Cumple	Nivel Cumple %	Nivel No Cumple %
Colegio El Paraíso De Manuela Beltrán (IED)	20	15	1	14	93%	7%
Colegio German Arciniegas (IED)	65	47	3	44	94%	6%
Colegio La Merced (IED)	123	67	4	63	94%	6%
Colegio Nueva Colombia (IED)	20	17	1	16	94%	6%
Colegio Kennedy (IED)	99	58	3	55	95%	5%
Colegio El Porvenir (IED)	31	20	1	19	95%	5%
Colegio Ricaurte (Concejo) (IED)	27	22	1	21	95%	5%
Colegio Rural José Celestino Mutis (IED)	31	25	1	24	96%	4%
Colegio República Dominicana (IED)	180	76	3	73	96%	4%
Dirección Local De Educación Teusaquillo	32	26	1	25	96%	4%
Colegio Bernardo Jaramillo (IED)	44	28	1	27	96%	4%
Colegio Ramon De Zubiria (IED)	50	30	1	29	97%	3%
Colegio Nuevo Horizonte (IED)	92	32	1	31	97%	3%
Dirección Local De Educación Fontibón	41	33	1	32	97%	3%
Colegio Chuniza (IED)	92	36	1	35	97%	3%
Colegio SaludCoop Norte (IED)	4	3	0	3	100%	0%
Colegio Ofelia Uribe De Acosta (IED)	3	3	0	3	100%	0%
Colegio Instituto Técnico Internacional (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio Orlando Fals Borda (IED)	8	7	0	7	100%	0%
Colegio Antonio Nariño (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio Hernando Duran Dussan (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio Charry (IED)	5	5	0	5	100%	0%
Colegio Francisco De Paula Santander (IED)	2	2	0	2	100%	0%
Dirección Local De Educación Usme	12	12	0	12	100%	0%
Colegio Guillermo León Valencia (IED)	7	7	0	7	100%	0%
Colegio Jorge Gaitán Cortes (IED)	2	2	0	2	100%	0%
Colegio Santa Martha (IED)	2	2	0	2	100%	0%
Colegio Manuela Ayala De Gaitán (IED)	2	2	0	2	100%	0%
Colegio Antonio José De Sucre (IED)	4	4	0	4	100%	0%
Dirección De Evaluación De La Educación	1	1	0	1	100%	0%

Área Responsable	Universo	Total Evaluado	No Cumple	Si Cumple	Nivel Cumple %	Nivel No Cumple %
Colegio Benjamín Herrera (IED)	17	15	0	15	100%	0%
Colegio El Cortijo Vianey (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio El Jazmín (IED)	2	2	0	2	100%	0%
Colegio Fernando Mazuera Villegas (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio España (IED)	3	3	0	3	100%	0%
Colegio San José Norte (IED)	2	2	0	2	100%	0%
Colegio José Manuel Restrepo (IED)	5	5	0	5	100%	0%
Colegio Fabio Lozano Simónelli (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio Julio Garavito Armero (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio Lucila Rubio De Laverde (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio Técnico Tomas Rueda Vargas (IED)	4	4	0	4	100%	0%
Colegio Los Alpes (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio Isabel II (IED)	2	2	0	2	100%	0%
Colegio El Salitre Suba (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio Silveria Espinosa De Rendon (IED)	7	7	0	7	100%	0%
Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	1	1	0	1	100%	0%
Colegio Alejandro Obregón (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio Aquileo Parra (IED)	2	2	0	2	100%	0%
Colegio Alexander Fleming (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio La Toscana Lisboa (IED)	6	6	0	6	100%	0%
Colegio Alemania Unificada (IED)	3	3	0	3	100%	0%
Colegio José Félix Restrepo (IED)	2	2	0	2	100%	0%
Colegio Bravo Páez (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio Prado Veraniego (IED)	8	7	0	7	100%	0%
Colegio Clemencia Holguín De Urdaneta (IED)	2	2	0	2	100%	0%
Colegio San Cristóbal Sur (IED)	7	4	0	4	100%	0%
Colegio Almirante Padilla (IED)	17	10	0	10	100%	0%
Colegio Unión Colombia (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio Gustavo Restrepo (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Esmeralda Arboleda Cadavid (IED)	1	1	0	1	100%	0%

Área Responsable	Universo	Total Evaluado	No Cumple	Si Cumple	Nivel Cumple %	Nivel No Cumple %
Colegio José Martí (IED)	16	14	0	14	100%	0%
Colegio Carlos Arturo Torres (IED)	4	4	0	4	100%	0%
Colegio La Amistad (IED)	9	9	0	9	100%	0%
Colegio Tomas Carrasquilla (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio Antonio José Uribe (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio San José Sur Oriental (IED)	5	3	0	3	100%	0%
Colegio María Cano (IED)	3	3	0	3	100%	0%
Colegio Liceo Nacional Antonia Santos (IED)	9	9	0	9	100%	0%
Colegio Marruecos Y Molinos (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio Nueva Esperanza (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio Palermo Sur (IED)	2	2	0	2	100%	0%
Colegio Juan Rey (IED)	10	7	0	7	100%	0%
Colegio República Federal De Alemania (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio Diego Montana Cuellar (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio Atabanza (IED)	7	6	0	6	100%	0%
Colegio Miguel Antonio Caro (IED)	2	2	0	2	100%	0%
Colegio Instituto Técnico Industrial Piloto (IED)	23	18	0	18	100%	0%
Dirección Local De Educación Tunjuelito	14	13	0	13	100%	0%
Colegio Acacia II (IED)	2	2	0	2	100%	0%
Colegio Tabora (IED)	2	2	0	2	100%	0%
Colegio El Verjón (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio Alberto Lleras Camargo (IED)	3	3	0	3	100%	0%
Colegio Cedit Ciudad Bolívar (IED)	17	15	0	15	100%	0%
Colegio Montebello (IED)	4	3	0	3	100%	0%
Colegio Marco Fidel Suarez (IED)	4	4	0	4	100%	0%
Colegio José Acevedo Y Gómez (IED)	3	2	0	2	100%	0%
Colegio Manuel Cepeda Vargas (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio Nueva Zelanda (IED)	5	5	0	5	100%	0%
Colegio Marsella (IED)	13	12	0	12	100%	0%
Colegio Tibabuyes Universal (IED)	2	2	0	2	100%	0%

Área Responsable	Universo	Total Evaluado	No Cumple	Si Cumple	Nivel Cumple %	Nivel No Cumple %
Colegio Rufino José Cuervo (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Oficina Asesora De Planeación	2	2	0	2	100%	0%
Colegio Nelson Mandela (IED)	7	7	0	7	100%	0%
Colegio San Isidro Sur Oriental (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio Fanny Mikey (IED)	2	2	0	2	100%	0%
Colegio Panamericano (IED)	5	5	0	5	100%	0%
Dirección De Educación Preescolar Y Básica	3	3	0	3	100%	0%
Colegio Instituto Técnico Industrial Francisco José De Caldas (IED)	3	3	0	3	100%	0%
Colegio Prospero Pinzón (IED)	10	9	0	9	100%	0%
Colegio Naciones Unidas (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Dirección De Servicios Administrativos	2	2	0	2	100%	0%
Colegio José Antonio Galán (IED)	2	2	0	2	100%	0%
Colegio Los Pinos (IED)	5	5	0	5	100%	0%
Colegio Hunza (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio San José (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio Porfirio Barba Jacob (IED)	5	5	0	5	100%	0%
Colegio San Carlos (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio Técnico Domingo Faustino Sarmiento (IED)	6	5	0	5	100%	0%
Colegio República De México (IED)	5	5	0	5	100%	0%
Colegio Aldemar Rojas Plazas (IED)	5	4	0	4	100%	0%
Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	4	4	0	4	100%	0%
Colegio Francisco Javier Matiz (IED)	5	5	0	5	100%	0%
Colegio Rural Quiba Alta (IED)	3	3	0	3	100%	0%
Colegio Nicolas Buenaventura (IED)	5	5	0	5	100%	0%
Colegio San Francisco (IED)	12	11	0	11	100%	0%
Colegio Liceo Nacional Agustín Nieto Caballero (IED)	4	4	0	4	100%	0%
Colegio Santa Barbara (IED)	1	1	0	1	100%	0%
Colegio Toberín (IED)	6	5	0	5	100%	0%

Área Responsable	Universo	Total Evaluado	No Cumple	Si Cumple	Nivel Cumple %	Nivel No Cumple %
Colegio Brazuelos (IED)	13	10	0	10	100%	0%
Colegio Agustín Fernández (IED)	3	3	0	3	100%	0%
Colegio Alfonso Reyes Echandía (IED)	14	11	0	11	100%	0%
Colegio De La Bici (IED)	5	4	0	4	100%	0%
Colegio Carlo Federici (IED)	7	7	0	7	100%	0%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad

Igualmente se determinó que la causa más reiterativa en los no cumple, se debe a que no se adjunta la respuesta (archivo PDF) en el aplicativo de cara a la respuesta para el ciudadano. Como recomendaciones principales se tiene la sensibilización que programe el grupo plan padrino de la OSC para tal fin.

8. Percepción de la Calidad en las Respuestas

La medición de la percepción de la calidad en la respuesta nace de la necesidad de conocer la opinión de la ciudadanía correspondiente a los criterios de calidad (Amabilidad, Claridad, Transparencia y efectividad).

Para conocer la percepción de la calidad en la respuesta, la encuesta se aplica de 2 maneras:

- Los ciudadanos que reciben las respuestas a su solicitud desde el correo electrónico sednotificaciones@Educaciónbogota.edu.co encuentran un enlace para diligenciar la encuesta Forms y se diligencia a través del siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/r5Qx7prTpc>.
- A través de la plataforma Lime Survey, se realiza un envío masivo personalizado a las respuestas emitidas por la entidad.

Ahora bien, el indicador se obtiene de aplicar la pregunta Utilizando una escala de 1 a 10, donde "1" significa "Muy insatisfecho" y "10", "Muy satisfecho", ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la respuesta suministrada? Que tiene en cuenta la metodología Net Promotor Score, donde aquellas que se encuentren de 7 a 10 se encuentran satisfechas (Ciudadanos Promotores, y pasivos) y de 1 a 6 no satisfechas (Ciudadanos detractores).

De lo anterior, para el mes de abril se obtuvo un total de 222 encuestas diligenciadas por la ciudadanía de 25 dependencias de la entidad, 21 se encontraron por debajo del 100%, de las cuales 12 están entre el 75% y 33% y 9 entre el 31% y el 0%.

Por otro lado, dependencias como Dirección de Bienestar Estudiantil (58) y Oficina de Servicio al Ciudadano (36) son las áreas que más respuestas tiene evaluadas por la ciudadanía (94) en total.

A continuación, se muestra el resultado de este indicador por dependencia para el mes de abril:

Tabla 18 Percepción Calidad en la respuesta

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	1		1	100%
Dirección De Talento Humano	1		1	100%
Dirección Local De Educación Kennedy	1		1	100%
Oficina De Contratos	2	1	3	67%
Dirección de Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	5	3	8	63%
Dirección de Cobertura	3	2	5	60%
Oficina De Nomina	13	9	22	59%
Dirección Local De Educación Suba	4	3	7	57%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	19	17	36	53%
Dirección Local De Educación Bosa	3	3	6	50%
Oficina Para La Convivencia Escolar	1	1	2	50%
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	1	1	2	50%
Oficina De Personal	9	10	19	47%
Oficina De Escalafón Docente	8	14	22	36%
Dirección De Bienestar Estudiantil	19	39	58	33%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	4	9	13	31%
Dirección Local De Educación Engativá		1	1	0%
Dirección Local De Educación Usaquén		3	3	0%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar		3	3	0%
Archivo Sed		2	2	0%
Dirección Local De Educación Usme		2	2	0%
Dirección De Inspección Y Vigilancia		1	1	0%
Dirección Local De Educación Teusaquillo		1	1	0%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe		1	1	0%
Total general	96	126	222	43%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

Por otra parte, se da a conocer la trazabilidad del indicador durante el año 2024:

Tabla 19 Trazabilidad

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	26	44	37,1%
Febrero	234	312	42,9%
Marzo	192	259	42,6%
Abril	96	126	43,2%
Total	260	356	41,4%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes es del 43% manteniéndose estable frente al mes anterior. Es preciso indicar que para mejorar la percepción que tienen los ciudadanos frente a las respuestas emitidas por la entidad se tiene la estrategia “Ponte en los zapatos del otro”, la cual de manera constante emite recordatorios en los canales oficiales de la SED, así como se realiza reuniones de socialización con las dependencias que más impactan el indicador.

9. Gestión Vencidos

Se presenta comparación entre el reporte generado el 1 de abril, el cual presentaba 5.240 documentos vencidos con el reporte generado el 3 de mayo el cual presenta 3.781 vencidos, se evidencia una disminución del 28% en los vencidos.

Estos 2.781 se caracterizan por:

2.645 son Entradas y 1.136 Internos.

3.510 son de SIGA y 271 de Bogotá te Escucha

2.999 pertenecen a Nivel Central, 290 a Direcciones Locales y 492 a las Instituciones Educativas

Durante este periodo, la dependencia que presenta el mayor aumento en los documentos vencidos es la Oficina Asesora Jurídica, la cual pasó de 107 vencidos en marzo a 171 en abril, seguido de la Dirección de Talento Humano, pasando de 122 vencidos en marzo a 160 documentos vencidos en el corte de abril.

Tabla 20 Vencidos detalle

Dependencia	Marzo	Abril	Variación
5110 - Oficina De Personal	2538	2011	Bajó
5111 - Grupo De Certificados Laborales	716	243	Bajó

Dependencia	Marzo	Abril	Variación
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	187	205	Subió
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	107	171	Subió
5100 - Dirección De Talento Humano	122	160	Subió
5130 - Oficina De Nomina	225	138	Bajó
2211 - Dirección Local De Educación Suba	152	108	Bajó
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	64	93	Subió
6001 - 04 Colegio Divino Maestro (IED)	85	83	Bajó
6003 - 08 Colegio Policarpa Salavarrieta (IED)	61	76	Subió
6011 - 09 Colegio Gonzalo Arango (IED)	46	56	Subió
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	52	51	Bajó
6010 - 06 Colegio General Santander (IED)	30	23	Bajó
6017 - 02 Colegio Integrada La Candelaria (IED)	13	23	Subió
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	21	20	Bajó
6011 - 13 Colegio Instituto Técnico Julio Flórez (IED)	1	17	Subió
6019 - 04 Colegio Arborizadora Baja (IED)	22	16	Bajó
6019 - 01 Colegio Acacia II (IED)	20	15	Bajó
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	11	13	Subió
6016 - 05 Colegio El Jazmín (IED)	6	12	Subió
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	19	11	Bajó
6014 - 05 Colegio República Bolivariana De Venezuela (IED)	12	11	Bajó
6008 - 01 Colegio Alfonso López Pumarejo (IED)	15	9	Bajó
6010 - 25 Colegio República De China (IED)	14	9	Bajó
1100 - Oficina Asesora De Planeación	5	8	Subió
1700 - Oficina De Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	5	8	Subió
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	3	8	Subió
6012 - 05 Colegio Juan Francisco Berbeo (IED)	31	8	Bajó
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	2	6	Subió
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	4	5	Subió
6007 - 29 Colegio De La Bici (IED)	5	5	Igual
6011 - 27 Colegio Filarmónico Jorge Mario Bergoglio (IED)	5	5	Igual
6017 - 01 Colegio Escuela Nacional De Comercio (IED)	6	5	Bajó
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	7	4	Bajó
6004 - 08 Colegio Entre Nubes Suroriental (IED)	4	4	Igual

Dependencia	Marzo	Abril	Variación
6005 - 39 Colegio Rural Olarte-Arrayanes-La Argentina-Curubital-El Hato (CED)	5	4	Bajó
6008 - 07 Colegio Codema (IED)	1	4	Subió
6010 - 15 Colegio Magdalena Ortega De Nariño (IED)	24	4	Bajó
6016 - 07 Colegio José Joaquín Casas (IED)	1	4	Subió
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	19	3	Bajó
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	2	3	Subió
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	1	3	Subió
6003 - 04 Colegio Externado Nacional Camilo Torres (IED)	1	3	Subió
6004 - 06 Colegio El Manantial (CED)	2	3	Subió
6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejía (IED)	35	3	Bajó
6008 - 34 Colegio Paulo Vi (IED)	1	3	Subió
6008 - 39 Colegio San Pedro Claver (IED)	3	3	Igual
6010 - 13 Colegio José Asunción Silva (IED)	4	3	Bajó
1000 - Despacho	4	2	Bajó
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito		2	Subió
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	3	2	Bajó
5301 - Archivo Sed	1	2	Subió
6001 - 06 Colegio General Santander (IED)	1	2	Subió
6004 - 21 Colegio Los Alpes (IED)		2	Subió
6004 - 26 Colegio Pantaleón Gaitán Pérez (CED)	2	2	Igual
6005 - 06 Colegio Ciudad De Villavicencio (IED)	2	2	Igual
6007 - 24 Colegio Orlando Higueta Rojas (IED)	1	2	Subió
6010 - 05 Colegio Garces Navas (IED)	2	2	Igual
6011 - 21 Colegio República Dominicana (IED)	61	2	Bajó
6011 - 22 Colegio Tibabuyes Universal (IED)	4	2	Bajó
6011 - 23 Colegio Veintiún Ángeles (IED)	3	2	Bajó
6014 - 08 Colegio Técnico Menorah (IED)	1	2	Subió
6015 - 02 Colegio Escuela Normal Superior Distrital María Montessori (IED)	7	2	Bajó
6018 - 12 Colegio Gustavo Restrepo (IED)	2	2	Igual
6019 - 06 Colegio Cedit Ciudad Bolívar (IED)	1	2	Subió
6019 - 07 Colegio Ciudad Bolívar - Argentina (IED)	1	2	Subió
6019 - 14 Colegio El Tesoro De La Cumbre (IED)		2	Subió
6019 - 23 Colegio La Joya (IED)	3	2	Bajó
6019 - 26 Colegio Mochuelo Alto (CED)	2	2	Igual

Dependencia	Marzo	Abril	Variación
6020 - 02 Colegio Gimnasio Del Campo Juan De La Cruz Varela (IED)	1	2	Subió
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa		1	Subió
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo		1	Subió
2600 - Dirección de Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	1	1	Igual
4100 - Dirección de Cobertura	8	1	Bajó
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional		1	Subió
5120 - Oficina De Escalafón Docente	3	1	Bajó
6001 - 11 Colegio Usaquén (IED)		1	Subió
6003 - 02 Colegio Aulas Colombianas San Luis (IED)	1	1	Igual
6004 - 03 Colegio Alemania Unificada (IED)	2	1	Bajó
6004 - 04 Colegio Altamira Sur Oriental (IED)	1	1	Igual
6004 - 20 Colegio La Victoria (IED)	54	1	Bajó
6005 - 01 Colegio Almirante Padilla (IED)	1	1	Igual
6005 - 17 Colegio Francisco Antonio Zea De Usme (IED)	1	1	Igual
6005 - 21 Colegio Los Comuneros - Oswaldo Guayazamin (IED)	1	1	Igual
6005 - 29 Colegio Paulo Freire (IED)	5	1	Bajó
6006 - 10 Colegio San Benito Abad (IED)		1	Subió
6006 - 12 Colegio Venecia (IED)	1	1	Igual
6007 - 08 Colegio Ciudadela Educativa De Bosa (IED)		1	Subió
6007 - 17 Colegio Kimi Pernía Domicó (IED)	6	1	Bajó
6007 - 23 Colegio Nuevo Chile (IED)	5	1	Bajó
6007 - 26 Colegio Porfirio Barba Jacob (IED)		1	Subió
6007 - 32 Colegio La Esperanza (IED)	1	1	Igual
6007 - 38 Colegio Esmeralda Arboleda Cadavid (IED)		1	Subió
6008 - 09 Colegio Eduardo Umaña Luna (IED)	1	1	Igual
6008 - 11 Colegio Fernando Soto Aparicio (IED)	1	1	Igual
6008 - 12 Colegio Francisco De Miranda (IED)	1	1	Igual
6008 - 21 Colegio John F. Kennedy (IED)	1	1	Igual
6008 - 29 Colegio Manuel Zapata Olivella (IED)	1	1	Igual
6008 - 37 Colegio San José (IED)	1	1	Igual
6008 - 47 Colegio Feliza Bursztyn (IED)	1	1	Igual
6009 - 01 Colegio Antonio Van Uden (IED)	2	1	Bajó
6009 - 06 Colegio Integrado De Fontibón Ibep (IED)		1	Subió
6009 - 08 Colegio Pablo Neruda (IED)	1	1	Igual

Dependencia	Marzo	Abril	Variación
6009 - 10 Colegio Villemar El Carmen (IED)		1	Subió
6010 - 11 Colegio Instituto Técnico República De Guatemala (IED)	5	1	Bajó
6010 - 12 Colegio Jorge Gaitán Cortes (IED)		1	Subió
6010 - 30 Colegio Simón Bolívar (IED)	1	1	Igual
6010 - 33 Colegio Villa Amalia (IED)	4	1	Bajó
6011 - 03 Colegio Aníbal Fernández De Soto (IED)	1	1	Igual
6011 - 04 Colegio Delia Zapata Olivella (IED)	1	1	Igual
6011 - 18 Colegio Nueva Zelandia (IED)	6	1	Bajó
6012 - 08 Colegio Técnico Domingo Faustino Sarmiento (IED)		1	Subió
6015 - 04 Colegio Guillermo León Valencia (IED)		1	Subió
6018 - 08 Colegio Colombia Viva (IED)	2	1	Bajó
6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (IED)	3	1	Bajó
6019 - 27 Colegio Nicolas Gómez Dávila (IED)		1	Subió
6019 - 32 Colegio Rural José Celestino Mutis (IED)	23	1	Bajó
6019 - 39 Colegio Unión Europea (IED)	1	1	Igual
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	2	0	Bajó
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	1	0	Bajó
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	1	0	Bajó
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	1	0	Bajó
3200 - Dirección de Educación Media	1	0	Bajó
5200 - Dirección De Contratación	2	0	Bajó
5220 - Oficina De Contratos	1	0	Bajó
5410 - Oficina De Presupuesto	1	0	Bajó
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	2	0	Bajó
6001 - 07 Colegio Nuevo Horizonte (IED)	1	0	Bajó
6001 - 10 Colegio Unión Colombia (IED)	1	0	Bajó
6003 - 05 Colegio Jorge Soto Del Corral (IED)	2	0	Bajó
6004 - 18 Colegio Juana Escobar (IED)	6	0	Bajó
6004 - 22 Colegio Manuelita Sáenz (IED)	8	0	Bajó
6004 - 28 Colegio República Del Ecuador (IED)	1	0	Bajó
6004 - 29 Colegio San Cristóbal Sur (IED)	1	0	Bajó
6005 - 13 Colegio Estanislao Zuleta (IED)	8	0	Bajó
6005 - 15 Colegio Federico García Lorca (IED)	1	0	Bajó
6005 - 20 Colegio La Aurora (IED)	1	0	Bajó

Dependencia	Marzo	Abril	Variación
6005 - 26 Colegio Nuevo San Andrés De Los Altos (IED)	1	0	Bajó
6005 - 27 Colegio Ofelia Uribe De Acosta (IED)	5	0	Bajó
6006 - 01 Colegio Bernardo Jaramillo (IED)	1	0	Bajó
6006 - 02 Colegio Centro Integral José María Córdoba (IED)	79	0	Bajó
6006 - 11 Colegio San Carlos (IED)	2	0	Bajó
6007 - 01 Colegio Alfonso López Michelsen (IED)	47	0	Bajó
6007 - 06 Colegio Carlos Pizarro León Gómez (IED)	1	0	Bajó
6007 - 12 Colegio Francisco De Paula Santander (IED)	1	0	Bajó
6007 - 19 Colegio Leonardo Posada Pedraza (IED)	1	0	Bajó
6007 - 21 Colegio Luis López De Mesa (IED)	2	0	Bajó
6007 - 27 Colegio San Bernardino (IED)	1	0	Bajó
6007 - 28 Colegio Villas Del Progreso (IED)	1	0	Bajó
6008 - 03 Colegio Carlos Arango Vélez (IED)	1	0	Bajó
6008 - 19 Colegio Jackeline (IED)	1	0	Bajó
6008 - 20 Colegio Jairo Aníbal Niño (CED)	2	0	Bajó
6008 - 26 Colegio Las Américas (IED)	2	0	Bajó
6008 - 38 Colegio San José De Castilla (IED)	4	0	Bajó
6010 - 01 Colegio Antonio Nariño (IED)	1	0	Bajó
6010 - 03 Colegio Charry (IED)	7	0	Bajó
6010 - 04 Colegio Floridablanca (IED)	6	0	Bajó
6010 - 07 Colegio Guillermo León Valencia (IED)	1	0	Bajó
6010 - 09 Colegio Instituto Técnico Juan Del Corral (IED)	1	0	Bajó
6010 - 14 Colegio La Palestina (IED)	1	0	Bajó
6010 - 21 Colegio Néstor Forero Alcalá (IED)	1	0	Bajó
6010 - 23 Colegio Nueva Constitución (IED)	2	0	Bajó
6010 - 29 Colegio San José Norte (IED)	1	0	Bajó
6010 - 32 Colegio Tomas Cipriano De Mosquera (IED)	2	0	Bajó
6011 - 10 Colegio Gustavo Morales Morales (IED)	1	0	Bajó
6011 - 12 Colegio Juan Lozano Y Lozano (IED)	5	0	Bajó
6011 - 16 Colegio Nicolas Buenaventura (IED)	4	0	Bajó
6011 - 17 Colegio Nueva Colombia (IED)	1	0	Bajó
6013 - 02 Colegio Palermo -IEDIP- (IED)	1	0	Bajó
6014 - 02 Colegio Liceo Nacional Agustín Nieto Caballero (IED)	2	0	Bajó
6014 - 04 Colegio Panamericano (IED)	4	0	Bajó
6015 - 01 Colegio Atanasio Girardot (IED)	1	0	Bajó

Dependencia	Marzo	Abril	Variación
6016 - 12 Colegio Luis Vargas Tejada (IED)	1	0	Bajó
6016 - 14 Colegio Silveria Espinosa De Rendon (IED)	1	0	Bajó
6018 - 26 Colegio Restrepo Millán (IED)	1	0	Bajó
6018 - 27 Colegio San Agustín (IED)	4	0	Bajó
6019 - 08 Colegio Ciudad De Montreal (IED)	3	0	Bajó
6019 - 09 Colegio Compartir Recuerdo (IED)	1	0	Bajó
6019 - 20 Colegio José María Vargas Vila (IED)	1	0	Bajó
6019 - 21 Colegio La Arabia (IED)	14	0	Bajó
6019 - 30 Colegio República De México (IED)	3	0	Bajó
6019 - 31 Colegio Rodrigo Lara Bonilla (IED)	7	0	Bajó
6019 - 36 Colegio Santa Barbara (IED)	2	0	Bajó
6019 - 37 Colegio Sierra Morena (IED)	1	0	Bajó
Total General	5240	3781	Bajó

Fuente: Tablero Vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano corte: mayo 03/24

Tabla 21 Variación de Vencimientos

Nivel	Marzo	Abril	Variación
Nivel Central	3.990	2.999	Bajó
Dirección Local	304	290	Bajó
Institución Educativa	946	492	Bajó
Total	5.240	3.781	Bajó

Fuente: Tablero Vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

10. Nivel de Oportunidad de los Trámites de la SED

De acuerdo con la implementación de la Política de Racionalización de trámites y dando cumplimiento a la Guía de Datos de Operación del Sistema Único de Información de Trámites SUIT, se relacionan los datos de las solicitudes recibidas a los trámites, servicios y otros procedimientos de cara al ciudadano de los meses de enero, febrero y marzo 2024 (Este reporte se genera mes vencido)

Tabla 22 Nivel Oportunidad Trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en Términos	PQR Recibidas	% de Cumplimiento
Trámite	73.568	68.836	69	93,6%

Tipo	Recibidas	Respondidas en Términos	PQR Recibidas	% de Cumplimiento
Servicio	23.808	13.160	9	55,3%
Otros procedimientos administrativos	3.545	3.545	12	100%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Tabla 23 Detalle de cantidad de solicitudes recibidas de Trámites, OPA'S y Servicios recibidos de enero, febrero y marzo 2024

Tipo solicitud	Enero	Febrero	Marzo
OPA	1.263	1.512	770
Servicio	5.852	10.203	7.753
Trámite	22.943	30.891	19.734
Total	30.058	42.606	28.257

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

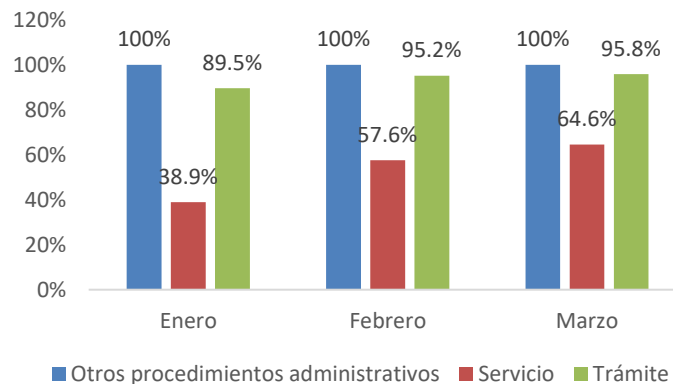
Detalle del cumplimiento de oportunidad de los trámites de enero, febrero y marzo 2024:

Tabla 24 Nivel Oportunidad Trámites por tipo de solicitud

Tipo solicitud	Enero	Febrero	Marzo
OPA	100%	100%	100%
Servicio	83,1%	75,2%	64,6%
Trámite	89,5%	95,2%	95,8%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Gráfica 9 % de Cumplimiento de los trámites



Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Detalle por trámite, en escala de 1 a 10 de más solicitudes en el periodo de enero, febrero y marzo 2024:

Tabla 25 Nivel Oportunidad Trámites Dependencias

Oficina	Enero	Febrero	Marzo
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%	100%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	100%	100%	100%
Dirección de Servicios Administrativos – Grupo Archivo	100%	100%	100%
Oficina de Contratos	100%	100%	100%
Oficina de Tesorería y Contabilidad	100%	100%	100%
Oficina de Servicio al Ciudadano	100%	100%	100%
Oficina de Escalafón Docente	100%	99%	99%
Oficina de Nómina	100%	95%	93%
Instituciones Educativas Oficiales	84%	93%	92%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	67%	100%	100%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Se requiere establecer compromisos con la Dirección de Talento Humano - Prestaciones Sociales y la Oficina de Personal, para mejorar los indicadores de Oportunidad en los trámites y enfatizar en la importancia de reportar oportunamente los volúmenes requeridos, ya que este es el insumo del SUIT.

11. GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

11.1 Correspondencia de Entrada Física:

Durante el mes de abril se presentó un aumento de 10,49% en las entradas, se gestionaron 3.096 documentos radicados en las diferentes ventanillas de la Oficina de Servicio al Ciudadano, Diles y Supercades; al cierre del mes, se encuentran 40 documentos cuyas planillas están pendientes de entrega acuse de recibo al grupo de correspondencia.

Tabla 26 Correspondencia de entrada 2024

Correspondencia de Entrada					
Mes	Entrada	Interno	FUT	PQRSF	Total
Enero	4.859	300		26	5.185
Febrero	3.624	171		26	3.821
Marzo	2.592	170	1	39	2.802

Correspondencia de Entrada					
Mes	Entrada	Interno	FUT	PQRSF	Total
Abril	2.844	205		47	3.096
Total	13.919	846	1	138	14.904

Fuente: SIGA y reporte proveedor Expressservices Ltda.

11.2 Correspondencia de Salida Física

En correspondencia de salida física se tramitaron 1.016 documentos, de los cuales 474 se gestionaron por parte del operador de correspondencia EXPRESSERVICES LTDA, presentando 11 envíos de nivel nacional, 85 correspondiente al envío de correspondencia en las Direcciones Locales de Educación y 446 gestionados por unidad de correspondencia (motorizados).

Para el envío de la correspondencia de salida, la entidad cuenta con el correo electrónico sednotificaciones@EducaciónBogotá.edu.co, por medio del cual, para el mes de abril se recibieron 18.484 solicitudes presentando un aumento del **28,02%** frente a las 14.438 solicitudes del mes anterior por parte de las diferentes dependencias para ser notificadas a la ciudadanía, las cuales se gestionaron dentro de los tiempos previstos en los acuerdos del nivel de servicio.

Tabla 27 Correspondencia de salida 2024

Correspondencia de Salida			
Mes	Física	Electrónica	Total
Enero	1.134	12.295	13.429
Febrero	917	18.327	18.926
Marzo	838	14.438	15.276
Abril	1.016	18.484	19.500
Total	3.905	63.544	67.131

Fuente: SIGA y reporte proveedor Expressservices Ltda

11.3 Nivel de Oportunidad de Correspondencia de Salida Física

Para el mes de abril una vez revisados los datos en el proceso de gestión de correspondencia de salida física, se visualiza un 81% de efectividad en la entrega registrando un incremento del 1%, adicional a esto registramos un 5% pendiente de gestión ya que se encuentra en zona para entrega.

Tabla 28 Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física

Área	Enviado	Devoluciones	En zona	Diferencia	Efectividad Gestión
2201 - Dirección Local De Educación De Usaquén	6			6	100%
2203 - Dirección Local De Educación De Santa Fe Y La Candelaria	4			4	100%
2204 - Dirección Local De Educación De San Cristóbal	4			4	100%
2205 - Dirección Local De Educación De Usme	4			4	100%
2206 - Dirección Local De Educación De Tunjuelito	5			5	100%
2207 - Dirección Local De Educación De Bosa	4			4	100%
2208 - Dirección Local De Educación De Kennedy	5			5	100%
2209 - Dirección Local De Educación De Fontibón	12			12	100%
2210 - Dirección Local De Educación De Engativá	6			6	100%
2211 - Dirección Local De Educación De Suba	5			5	100%
2212 - Dirección Local De Educación De Barrios Unidos	1			1	100%
2213 - Dirección Local De Educación De Chapinero Y Teusaquillo	2			2	100%
2214 - Dirección Local De Educación De Los Mártires	3			3	100%
2215 - Dirección Local De Educación De Antonio Nariño	2			2	100%
2218 - Dirección Local De Educación De Rafael Uribe	5			5	100%
2219 - Dirección Local De Educación De Ciudad Bolívar	8			8	100%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	90	17		90	84%
5220 - Oficina De Contratos	1			1	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	1			1	100%
5301 - Archivo Sed	5			5	100%
Supercade - Super Cade Bosa	1			1	100%
Supercade - Super Cade Suba	1			1	100%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	41	9	4	45	83%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	259	82	26	285	78%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	30	8	3	33	80%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	51	8		51	86%
5130 - Oficina De Nomina	35	10		35	78%

Área	Enviado	Devoluciones	En zona	Diferencia	Efectividad Gestión
1400 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	31	9		31	78%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	14		3	17	100%
1300 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	6	8		6	43%
1500 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1			1	100%
2500 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1			1	100%
531002 - Oficina OSC Respuestas	3			3	100%
2209 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1			1	100%
5110 - Oficina De Personal	21	9	2	23	72%
2202 - Dirección Local De Educación De Chapinero Y Teusaquillo	2			2	100%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	23	6	6	29	83%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	19			19	100%
5100 - Dirección De Talento Humano	17	9	2	19	68%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	2			2	100%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	1			1	100%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	1			1	100%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	3			3	100%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	3			3	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	2			2	100%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	1			1	100%
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	12			12	100%
2216 - Dirección Local De Educación De Puente Aranda	3			3	100%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe	2	1		2	67%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil		1		0	0%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	11			11	100%
4100 - Dirección De Cobertura		1		0	0%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	5	11	5	10	48%
Total	776	189	51	827	81%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

11.4 Correo Electrónico Certificado

Para el mes de abril se realizó el envío de 20.221 comunicaciones con plena validez probatoria que da cuenta de la fecha y hora en la que el correo electrónico fue enviado con registro del correspondiente estado que genera el proveedor de servicios bien sea entregado o devuelto.

Continuamos con la publicación en el sistema SIGA, del certificado emitido por la empresa CAMERFIRMAS SAS. Como soporte de prueba de envío de las gestiones realizadas. Ofreciendo a las dependencias de la SED una prueba de envío con estampa cronológica y plena validez jurídica, las cuales se publican al siguiente día del envío.

11.5 Nivel de Oportunidad Correo Certificado

Frente a la devolución de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico, 684 comunicaciones fueron devoluciones, las cuales representan el 3% del total, al validar los documentos, las Direcciones de correo electrónico no se encuentran activas o se encuentran con inconsistencias.

Por otro lado, los documentos no cumplen con algunos criterios de la calidad de la respuesta como lo son el criterio de coherencia y el criterio de manejo del sistema. Con el fin de llevar el seguimiento, control y mejora se diligencia a diario un informe de rechazos de las salidas físicas y electrónicas la cual se presentarán en los reportes de gestión.

Tabla 29 Correo Electrónico Certificado

Dependencia	Enviados	Devoluciones	Diferencia	Total
5110 - Oficina De Personal	6613	97	6613	99%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	1792	38	1792	98%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1661	45	1661	97%
5130 - Oficina De Nomina	1532	29	1532	98%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	1095	53	1095	95%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	926	34	926	96%
531002 - Oficina OSC Respuestas	757	55	757	93%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	506	25	506	95%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	404	43	404	90%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	377	26	377	94%
4100 - Dirección De Cobertura	375	19	375	95%

Dependencia	Enviados	Devoluciones	Diferencia	Total
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	332	29	332	92%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	272	12	272	96%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	237	15	237	94%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	229	8	229	97%
5220 - Oficina De Contratos	220	7	220	97%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	215	9	215	96%
5301 - Archivo Sed	201	5	201	98%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	175	13	175	93%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	146	11	146	93%
5100 - Dirección De Talento Humano	139	3	139	98%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	125	8	125	94%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	116	13	116	90%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	124	4	124	97%
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	90	30	90	75%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	110	5	110	96%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	98	1	98	99%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	92	4	92	96%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe	84	2	84	98%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	76	6	76	93%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	59	10	59	86%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	63	6	63	91%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	63	2	63	97%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	57	5	57	92%

Dependencia	Enviados	Devoluciones	Diferencia	Total
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	45	3	45	94%
3600 - DIRECCIÓN DE Evaluación De La Educación	23	1	23	96%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	20	2	20	91%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	14	4	14	78%
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	13		13	100%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	10		10	100%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	7	2	7	78%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	9		9	100%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	9		9	100%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	8		8	100%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	7		7	100%
3200 - Dirección De Educación Media	4		4	100%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	3		3	100%
6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejía	1		1	100%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	1		1	100%
5200 - Dirección De Contratación	1		1	100%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	1		1	100%
Total	19537	684	19537	97%

Fuente: SIGA y Buzón de correo

11.6 Rechazos

En cuanto a los rechazos realizados a las áreas, que son los realizados en el grupo de correspondencia de la Oficina de Servicio al Ciudadano, durante este mes tenemos los siguientes datos:

Tabla 30 Reporte de Rechazos realizados

Dependencia	Rechazados	%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	64	14.99%
5110 - Oficina De Personal	42	9.84%
5130 - Oficina De Nomina	39	9.13%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	31	7.26%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	29	6.79%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	27	6.32%
4100 - Dirección De Cobertura	24	5.62%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	17	3.98%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	15	3.51%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	15	3.51%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe	15	3.51%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	14	3.28%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	11	2.58%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	10	2.34%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	9	2.11%
5100 - Dirección De Talento Humano	8	1.87%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	7	1.64%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	6	1.41%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	5	1.17%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	4	0.94%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	4	0.94%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	3	0.70%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	2	0.47%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	2	0.47%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	2	0.47%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	2	0.47%
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	2	0.47%
6015 - 01 Colegio Atanasio Girardot (IED)	2	0.47%
No aplica	2	0.47%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	2	0.47%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	2	0.47%

Dependencia	Rechazados	%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	1	0.23%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	1	0.23%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	1	0.23%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1	0.23%
5301 - Archivo Sed	1	0.23%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	1	0.23%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	1	0.23%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	1	0.23%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	1	0.23%
5220 - Oficina De Contratos	1	0.23%
Total	427	2.31%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

11.7 Devoluciones

En cuanto a las devoluciones realizadas a las áreas, que son las realizadas por la empresa de mensajería contratada, durante este mes tenemos los siguientes datos:

Tabla 31 Reporte de Devoluciones realizadas

Dependencia	Digital	Físico	Total	%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción		82	82	0.42%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	64		64	0.33%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	31	17	48	0.25%
5110 - Oficina De Personal	42		42	0.22%
5130 - Oficina De Nomina	39		39	0.20%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	29		29	0.15%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	27		27	0.14%
4100 - Dirección De Cobertura	24		24	0.12%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	17		17	0.09%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe	15		15	0.08%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	15		15	0.08%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	15		15	0.08%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	14		14	0.07%
5120 - Oficina De Escalafón Docente		11	11	0.06%

Dependencia	Digital	Físico	Total	%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	11		11	0.06%
5130 - Oficina De Nomina		10	10	0.05%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	10		10	0.05%
5110 - Oficina De Personal		9	9	0.05%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	9		9	0.05%
1400 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones		9	9	0.05%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón		9	9	0.05%
5100 - Dirección De Talento Humano		9	9	0.05%
1300 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones		8	8	0.04%
5100 - Dirección De Talento Humano	8		8	0.04%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento		8	8	0.04%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica		8	8	0.04%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	7		7	0.04%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	6		6	0.03%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia		6	6	0.03%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	5		5	0.03%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	4		4	0.02%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	4		4	0.02%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	3		3	0.02%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	2		2	0.01%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	2		2	0.01%
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	2		2	0.01%
6015 - 01 Colegio Atanasio Girardot (IED)	2		2	0.01%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	2		2	0.01%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	2		2	0.01%
No Aplica	2		2	0.01%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	2		2	0.01%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	2		2	0.01%
5220 - Oficina De Contratos	1		1	0.01%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	1		1	0.01%
5301 - Archivo Sed	1		1	0.01%

Dependencia	Digital	Físico	Total	%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe		1	1	0.01%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	1		1	0.01%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1		1	0.01%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	1		1	0.01%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	1		1	0.01%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	1		1	0.01%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	1		1	0.01%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil		1	1	0.01%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	1		1	0.01%
4100 - Dirección De Cobertura		1	1	0.01%
Total	427	189	616	3,16%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

11.8 Salidas que no pasan por la OSC

En cuanto a las salidas que no pasan por la Oficina de Servicio al Ciudadano, que son aquellas que se evidencian luego de verificar las bases de datos del grupo de correspondencia versus los reportes del sistema de correspondencia SIGA, durante este mes tenemos las siguientes cantidades:

Tabla 32 Salidas que no pasan por la OSC

Nivel Central	Cantidad	%
1000 - Despacho	237	1,24%
1100 - Oficina Asesora De Planeación	19	0,10%
1200 - Oficina De Control Interno	51	0,27%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	330	1,72%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	851	4,44%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	207	1,08%
1700 - Oficina De Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	237	1,24%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	9	0,05%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	2	0,01%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	0	0,00%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	8	0,04%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	0	0,00%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	52	0,27%

Nivel Central	Cantidad	%
2600 - Dirección de Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	21	0,11%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	2	0,01%
3200 - Dirección de Educación Media	3	0,02%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	11	0,06%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	6	0,03%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	71	0,37%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	11	0,06%
4100 - Dirección de Cobertura	157	0,82%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	138	0,72%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	15	0,08%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	17	0,09%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	50	0,26%
5100 - Dirección De Talento Humano	78	0,41%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	237	1,24%
5110 - Oficina De Personal	1551	8,09%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1726	9,00%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	343	1,79%
5130 - Oficina De Nomina	128	0,67%
5200 - Dirección De Contratación	1	0,01%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	0	0,00%
5220 - Oficina De Contratos	5	0,03%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	25	0,13%
5301 - Archivo Sed	70	0,37%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	70	0,37%
531002 - Oficina OSC Respuestas	3	0,02%
5410 - Oficina De Presupuesto	12	0,06%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	45	0,23%
Nivel Local		
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	14	0,07%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	58	0,30%
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	24	0,13%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	61	0,32%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	22	0,11%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	6	0,03%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	58	0,30%

Nivel Central	Cantidad	%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	97	0,51%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	45	0,23%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	153	0,80%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	65	0,34%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	44	0,23%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	14	0,07%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	64	0,33%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	39	0,20%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	28	0,15%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	23	0,12%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	74	0,39%
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	5	0,03%
Total, General	7693	40,12%

Fuente: Reporte De Efectividad Correspondencia De Salida. Siga

11.9 Documentos Sin Digitalizar

El Sistema de Gestión de correspondencia SIGA, permite visualizar las respuestas emitidas a los ciudadanos y cualquier otro documento tanto interno como externo en formato PDF que sea cargado al sistema, permitiendo así facilitar a los ciudadanos la consulta de sus respuestas y manteniendo una trazabilidad de consulta en la Gestión Documental.

Se viene realizando un seguimiento y manejo directo con las dependencias para cerrar la brecha de radicados en SIGA que no cuentan con un documento adjunto, se ha venido trabajando en los años 2022 y 2023 y a partir del mes de septiembre se amplió el trabajo de cargue para los años 2020-2021.

Este seguimiento permite a todas las dependencias, identificar y subsanar aquellos radicados que se encuentren sin el correspondiente documento.

**Tabla 33 Dependencias NVC con Radicados sin Adjunto Digitalizado en PDF en el
Sistemas de Gestión de Correspondencia – SIGA**

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Despacho	102	148	21	98	75	444
Oficina Asesora De Planeación	68	77	18	10	9	182
Oficina De Control Interno	1	2	1	1	2	7
Oficina Asesora de Jurídica	140	188	60	111	39	538
Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	302	95	57	15	69	538
Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	0	1	0	0	0	1

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	1	0	0	32	66	99
Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	14	1	0	0	3	18
Oficina De Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	252	133	1	11	36	433
Oficina Para La Convivencia Escolar	0	0	0	0	20	20
Subsecretaría De Integración Interinstitucional	65	12	0	0	0	77
Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	12	32	0	0	0	44
Dirección Local De Educación Usaquén	35	66	79	214	2	396
Dirección Local De Educación Chapinero	88	56	0	21	13	178
Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	12	0	1	2	4	19
Dirección Local De Educación San Cristóbal	115	334	0	1	8	458
Dirección Local De Educación Usme	26	6	1	0	1	34
Dirección Local De Educación Tunjuelito	13	2	0	0	1	16
Dirección Local De Educación Bosa	6	13	1	4	9	33
Dirección Local De Educación Kennedy	450	112	25	29	66	682
Dirección Local De Educación Fontibón	2	3	0	0	3	8
Dirección Local De Educación Engativá	144	795	17	25	38	1.019
Dirección Local De Educación Suba	121	48	35	25	33	262
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	32	31	5	14	13	95
Dirección Local De Educación Teusaquillo	53	18	1	10	8	90
Dirección Local De Educación Mártires	44	34	0	4	1	83
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	78	16	0	0	0	94
Dirección Local De Educación Puente Aranda	9	3	0	0	0	12
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	109	49	2	23	71	254
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	42	159	4	10	36	251
Dirección Local De Educación Sumapaz	0	0	0	0	1	1
Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	95	170	0	10	116	391
Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	5	5	0	0	0	10
Dirección De Inspección Y Vigilancia	345	332	18	74	99	868
Dirección de Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	666	230	7	177	26	1.106
Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	4	12	0	3	0	19
Dirección De Educación Preescolar Y Básica	37	15	2	1	6	61
Dirección de Educación Media	0	0	0	0	3	3

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	20	9	0	0	4	33
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	323	279	0	1	2	605
Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	17	4	0	0	0	21
Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	0	0	0	0	2	2
Dirección de Cobertura	386	398	394	94	25	1.297
Dirección De Bienestar Estudiantil	835	1.113	33	57	142	2.180
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	1.254	665	0	0	20	1.939
Dirección De Dotaciones Escolares	0	0	0	0	47	47
Subsecretaría De Gestión Institucional	146	101	0	2	14	263
Dirección De Talento Humano	675	169	7	72	236	1.159
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	4.721	7.045	3.558	457	115	15.896
Oficina De Personal	1.361	1.495	496	292	272	3.916
Grupo De Certificados Laborales	26	60	96	25	29	236
Oficina De Escalafón Docente	2.167	5.194	291	222	192	8.066
Oficina De Nomina	1.824	600	354	71	58	2.907
Oficina De Apoyo Precontractual	45	170	0	0	1	216
Oficina De Contratos	0	0	0	0	5	5
Dirección De Servicios Administrativos	200	155	100	115	97	667
Archivo Sed	220	67	0	2	7	296
Oficina De Servicio Al Ciudadano	1	10	0	1	35	47
Oficina De Presupuesto	3	0	0	0	2	5
Oficina De Tesorería Y Contabilidad	22	12	0	0	4	38
Colegio Aquileo Parra (IED)	1	0	0	1	0	2
Colegio Cristóbal Colon (IED)	2	8	26	200	89	325
Colegio Divino Maestro (IED)	1.504	5	3	9	3	1.524
Colegio General Santander (IED)	1	6	9	9	4	29
Colegio Nuevo Horizonte (IED)	18	7	31	12	7	75
Colegio Toberín (IED)	0	0	5	0	0	5
Colegio Unión Colombia (IED)	1	8	4	7	0	20
Colegio Usaquén (IED)	95	30	11	13	5	154
Colegio Campestre Monte Verde (IED)	2	8	0	2	0	12
Colegio Simón Rodríguez (IED)	123	71	3	0	1	198
Colegio Antonio José Uribe (IED)	1	0	0	3	0	4

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Colegio Aulas Colombianas San Luis (IED)	1	5	0	15	0	21
Colegio Jorge Soto Del Corral (IED)	1	1	3	5	1	11
Colegio Los Pinos (IED)	22	21	0	0	0	43
Colegio Policarpa Salavarrieta (IED)	0	0	1	14	2	17
Colegio Aguas Claras (IED)	3	3	1	0	0	7
Colegio Aldemar Rojas Plazas (IED)	4	0	0	0	1	5
Colegio Alemania Unificada (IED)	9	0	0	0	0	9
Colegio El Manantial (CED)	1	3	0	3	0	7
Colegio El Rodeo (IED)	21	0	0	0	0	21
Colegio Entre Nubes Suroriental (IED)	3	5	1	5	2	16
Colegio Florentino González (IED)	0	0	0	0	6	6
Colegio Gran Colombia (IED)	3	5	4	0	0	12
Colegio José Félix Restrepo (IED)	3	2	0	1	2	8
Colegio José Joaquín Castro Martínez (IED)	10	6	0	1	0	17
Colegio José María Carbonell (IED)	9	3	1	1	1	15
Colegio Juan Rey (IED)	0	1	0	0	1	2
Colegio Juana Escobar (IED)	0	0	3	5	42	50
Colegio La Victoria (IED)	0	0	1	0	35	36
Colegio Manuelita Sáenz (IED)	88	14	3	3	3	111
Colegio Montebello (IED)	4	1	0	7	1	13
Colegio Moralba Suroriental (IED)	0	0	0	0	1	1
Colegio Pantaleón Gaitán Pérez (CED)	2	2	0	1	0	5
Colegio Rafael Núñez (IED)	8	6	1	3	5	23
Colegio San Cristóbal Sur (IED)	0	0	0	0	2	2
Colegio San Isidro Sur Oriental (IED)	1	0	0	1	3	5
Colegio San José Sur Oriental (IED)	1	0	2	0	1	4
Colegio Almirante Padilla (IED)	94	264	240	138	5	741
Colegio Atabanzha (IED)	32	3	0	0	2	37
Colegio Brasília - Usme (IED)	6	13	31	80	2	132
Colegio Brazuelos (IED)	7	11	13	8	0	39
Colegio Chuniza (IED)	28	136	0	0	0	164
Colegio Ciudad De Villavicencio (IED)	0	0	0	4	2	6
Colegio Diego Montaña Cuellar (IED)	11	6	0	1	1	19
Colegio Eduardo Umaña Mendoza (IED)	98	15	0	62	114	289
Colegio El Cortijo - Vianey (IED)	0	1	0	2	0	3

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Colegio El Destino (IED)	2	3	2	0	1	8
Colegio El Uval (IED)	0	0	1	0	0	1
Colegio Estanislao Zuleta (IED)	0	0	0	0	1	1
Colegio Fabio Lozano Simónelli (IED)	1	1	0	9	11	22
Colegio Federico García Lorca (IED)	12	23	0	0	3	38
Colegio Fernando González Ochoa (IED)	18	470	0	21	11	520
Colegio Francisco Antonio Zea De Usme (IED)	3	0	1	2	11	17
Colegio Gabriel García Márquez (IED)	0	0	0	0	1	1
Colegio Gran Yomasa (IED)	4	1	0	2	3	10
Colegio Los Comuneros - Oswaldo Guayazamin (IED)	2	1	0	8	7	18
Colegio Los Tejares (IED)	37	25	0	11	9	82
Colegio Nueva Esperanza (IED)	38	188	4	55	13	298
Colegio Nuevo San Andrés De Los Altos (IED)	2	1	4	0	1	8
Colegio Ofelia Uribe De Acosta (IED)	3	5	5	3	3	19
Colegio Orlando Fals Borda (IED)	21	28	44	20	9	122
Colegio Paulo Freire (IED)	4	5	0	0	1	10
Colegio Provincia De Quebec (IED)	8	1	10	8	2	29
Colegio Rural Las Mercedes-Andes-La Mayoría-La Unión-Chizaca	0	1	1	0	0	2
Colegio Rural Olarte-Arroyanes-La Argentina-Curubital-El Hato (CED)	2	3	2	2	0	9
Colegio San Cayetano (IED)	4	0	0	0	4	8
Colegio Santa Librada (IED)	1	0	0	0	0	1
Colegio Santa Martha (IED)	18	7	6	15	3	49
Colegio Usminia (IED)	2	0	0	0	0	2
Colegio Centro Integral José María Córdoba (IED)	21	156	0	0	7	184
Colegio Ciudad De Bogotá (IED)	1	0	1	0	1	3
Colegio Inem Santiago Pérez (IED)	0	0	0	0	3	3
Colegio San Benito Abad (IED)	9	4	0	0	1	14
Colegio San Carlos (IED)	11	61	5	6	2	85
Colegio Venecia (IED)	138	32	4	14	4	192
Colegio Alfonso Reyes Echandía (IED)	0	0	0	0	1	1
Colegio Bosanova (IED)	4	4	7	4	2	21
Colegio Brasília - Bosa (IED)	3	354	30	29	8	424
Colegio Carlos Alban Holguín (IED)	7	5	0	0	2	14

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Colegio Carlos Pizarro León Gómez (IED)	71	131	150	282	3	637
Colegio Cedid San Pablo (IED)	311	378	361	32	5	1.087
Colegio Ciudadela Educativa De Bosa (IED)	523	154	0	0	2	679
Colegio Débora Arango Pérez (IED)	54	28	2	13	6	103
Colegio El Porvenir (IED)	548	12	26	90	63	739
Colegio Fernando Mazuera Villegas (IED)	3	1	0	0	0	4
Colegio Francisco De Paula Santander (IED)	15	8	6	6	1	36
Colegio German Arciniegas (IED)	1.175	22	4	5	4	1.210
Colegio Grancolombiano (IED)	33	23	4	3	7	70
Colegio José Antonio Galán (IED)	102	121	0	0	0	223
Colegio Kimi Pernía Domicó (IED)	11	7	9	3	4	34
Colegio Leonardo Posada Pedraza (IED)	41	170	0	1	0	212
Colegio Llano Oriental (IED)	6	0	1	0	0	7
Colegio Luis López De Mesa (IED)	1	0	0	0	0	1
Colegio Motorista (IED)	0	10	0	2	1	13
Colegio Nuevo Chile (IED)	2	9	7	27	13	58
Colegio Orlando Higuera Rojas (IED)	21	7	1	10	11	50
Colegio Porfirio Barba Jacob (IED)	4	7	1	24	0	36
Colegio San Bernardino (IED)	3	5	4	2	2	16
Colegio Villas Del Progreso (IED)	555	5	0	7	4	571
Colegio De La Bici (IED)	5	45	41	5	2	98
Colegio Ciudadela El Recreo Sonia Osorio De Saint - Malo (IED)	9	6	10	5	0	30
Colegio Laura Herrera De Varela (IED)	0	9	0	0	0	9
Colegio Esmeralda Arboleda Cadavid (IED)	2	0	0	0	0	2
Colegio Alfonso López Pumarejo (IED)	8	30	14	1	10	63
Colegio Carlos Arturo Torres (IED)	4	17	3	1	15	40
Colegio Class (IED)	0	28	6	2	0	36
Colegio Codema (IED)	1	17	39	130	4	191
Colegio Eduardo Umaña Luna (IED)	1	3	0	0	2	6
Colegio El Japón (IED)	4	14	17	16	8	59
Colegio Fernando Soto Aparicio (IED)	1	20	6	18	2	47
Colegio Francisco De Miranda (IED)	5	6	9	5	0	25
Colegio Gabriel Betancourt Mejía (IED)	0	4	1	0	6	11
Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (IED)	6	0	3	1	8	18

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Colegio Instituto Técnico Rodrigo De Triana (IED)	11	26	45	18	10	110
Colegio Jackeline (IED)	1	4	0	1	4	10
Colegio Jairo Aníbal Niño (CED)	3	0	0	0	0	3
Colegio John F. Kennedy (IED)	1	4	0	0	0	5
Colegio Kennedy (IED)	23	36	126	32	28	245
Colegio La Amistad (IED)	519	419	328	139	30	1.435
Colegio La Chucua (IED)	59	170	75	92	32	428
Colegio La Floresta Sur (IED)	8	20	1	10	12	51
Colegio Las Américas (IED)	19	16	0	0	2	37
Colegio Los Periodistas (IED)	8	3	8	0	1	20
Colegio Manuel Cepeda Vargas (IED)	122	0	0	0	4	126
Colegio Manuel Zapata Olivella (IED)	71	178	0	5	11	265
Colegio Nacional Nicolas Esguerra (IED)	5	16	11	2	1	35
Colegio Nelson Mandela (IED)	23	84	0	1	1	109
Colegio Paulo Vi (IED)	3	602	6	2	3	616
Colegio Prospero Pinzón (IED)	2	5	4	3	0	14
Colegio San José (IED)	1	6	4	1	0	12
Colegio San José De Castilla (IED)	8	23	0	0	9	40
Colegio San Pedro Claver (IED)	16	9	6	2	1	34
Colegio San Rafael (IED)	55	64	24	6	3	152
Colegio Tom Adams (IED)	0	0	0	0	1	1
Colegio Feliza Bursztyn (IED)	14	1	1	0	1	17
Colegio Teresa Martínez De Varela (IED)	20	13	3	11	8	55
Colegio Carlo Federici (IED)	0	0	0	1	0	1
Colegio Costa Rica (IED)	5	1	5	3	0	14
Colegio Instituto Técnico Internacional (IED)	17	6	6	4	4	37
Colegio Integrado De Fontibón Ibep (IED)	42	271	4	8	1	326
Colegio Luis Ángel Arango (IED)	1	3	0	4	2	10
Colegio Pablo Neruda (IED)	305	197	126	162	2	792
Colegio Villemar El Carmen (IED)	3	2	2	0	0	7
Colegio La Felicidad (IED)	28	10	0	0	0	38
Colegio Antonio Nariño (IED)	18	16	8	8	1	51
Colegio Antonio Villavicencio (IED)	188	905	175	70	0	1.338
Colegio Charry (IED)	2	1	0	0	0	3
Colegio Floridablanca (IED)	12	3	0	1	0	16

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Colegio Garces Navas (IED)	6	5	10	17	5	43
Colegio General Santander (IED)	462	1.172	4	13	3	1.654
Colegio Instituto Técnico Industrial Francisco José De Caldas (IED)	687	956	1	4	1	1.649
Colegio Instituto Técnico Juan Del Corral (IED)	873	218	0	0	0	1.091
Colegio Instituto Técnico República De Guatemala (IED)	3	6	0	0	0	9
Colegio Jorge Gaitán Cortes (IED)	0	2	1	3	1	7
Colegio José Asunción Silva (IED)	1	4	0	0	0	5
Colegio La Palestina (IED)	0	0	3	6	0	9
Colegio Magdalena Ortega De Nariño (IED)	22	28	10	5	30	95
Colegio Manuela Ayala De Gaitán (IED)	5	10	0	2	3	20
Colegio Marco Tulio Fernández (IED)	6	5	3	2	1	17
Colegio Morisco (IED)	0	4	0	0	0	4
Colegio Naciones Unidas (IED)	2	0	0	0	0	2
Colegio Néstor Forero Alcalá (IED)	0	0	0	0	1	1
Colegio Nueva Constitución (IED)	28	4	0	1	1	34
Colegio República De Bolivia (IED)	1	0	0	0	0	1
Colegio República De China (IED)	9	8	28	20	5	70
Colegio República De Colombia (IED)	1.280	0	0	0	2	1.282
Colegio Rodolfo Llinás (IED)	2	1	0	1	0	4
Colegio San José Norte (IED)	6	4	0	1	4	15
Colegio Simón Bolívar (IED)	3	2	2	0	0	7
Colegio Tabora (IED)	1	1	2	2	0	6
Colegio Tomas Cipriano De Mosquera (IED)	4	2	0	0	0	6
Colegio Villa Amalia (IED)	4	6	1	0	0	11
Colegio Abel Rodríguez Céspedes (IED)	6	2	0	1	1	10
Colegio Lucila Rubio De Laverde (IED)	0	0	0	2	1	3
Colegio Alberto Lleras Camargo (IED)	4	5	0	0	1	10
Colegio Álvaro Gómez Hurtado (IED)	0	0	0	0	1	1
Colegio Aníbal Fernández De Soto (IED)	4	2	5	4	0	15
Colegio Delia Zapata Olivella (IED)	30	35	29	55	52	201
Colegio El Salitre - Suba (IED)	14	7	0	1	0	22
Colegio Filarmónico Simón Bolívar (IED)	4	7	0	0	0	11
Colegio Gerardo Molina Ramírez (IED)	21	15	6	6	1	49
Colegio Gerardo Paredes (IED)	6	9	0	0	0	15

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Colegio Gonzalo Arango (IED)	5	2	17	10	2	36
Colegio Hunza (IED)	16	1	0	4	2	23
Colegio Instituto Técnico Julio Flórez (IED)	0	1	0	2	1	4
Colegio La Gaitana (IED)	1	0	0	3	8	12
Colegio La Toscana - Lisboa (IED)	13	22	19	18	2	74
Colegio Nueva Colombia (IED)	16	172	0	1	2	191
Colegio Nueva Zelandia (IED)	85	34	0	5	1	125
Colegio Prado Veraniego (IED)	36	35	0	6	3	80
Colegio Ramon De Zubiria (IED)	62	398	3	23	11	497
Colegio República Dominicana (IED)	453	750	1	7	11	1.222
Colegio Tibabuyes Universal (IED)	45	170	53	27	2	297
Colegio veintiún Ángeles (IED)	10	4	7	58	7	86
Colegio Villa Elisa (IED)	0	1	5	8	0	14
Colegio Virginia Gutiérrez De Pineda (IED)	10	8	0	0	0	18
Colegio Vista Bella (IED)	47	45	0	0	0	92
Colegio Filarmónico Jorge Mario Bergoglio (IED)	15	2	0	0	1	18
Colegio Compartir Suba IED	36	31	0	12	11	90
Colegio Francisco Primero S.S. (IED)	11	361	11	0	4	387
Colegio Heladia Mejía (IED)	278	233	0	3	1	515
Colegio Juan Francisco Berbeo (IED)	1	1	0	0	0	2
Colegio Rafael Bernal Jiménez (IED)	1	9	1	3	2	16
Colegio República De Panamá (IED)	5	1	4	1	1	12
Colegio Técnico Domingo Faustino Sarmiento (IED)	270	914	633	316	94	2.227
Colegio Tomas Carrasquilla (IED)	9	15	0	0	0	24
Colegio Manuela Beltrán (IED)	1	0	0	0	1	2
Colegio Palermo -IEDIP- (IED)	4	4	3	0	8	19
Colegio Liceo Nacional Agustín Nieto Caballero (IED)	27	5	0	1	1	34
Colegio Liceo Nacional Antonia Santos (IED)	7	4	12	6	1	30
Colegio Panamericano (IED)	5	0	1	3	5	14
Colegio República Bolivariana De Venezuela (IED)	0	2	6	4	2	14
Colegio Ricaurte (Concejo) (IED)	15	7	4	26	0	52
Colegio San Francisco De Asís (IED)	14	3	5	6	3	31
Colegio Técnico Menorah (IED)	12	10	24	5	1	52
Colegio Atanasio Girardot (IED)	75	64	10	2	13	164

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Colegio Escuela Normal Superior Distrital María Montessori (IED)	99	53	6	6	12	176
Colegio Francisco De Paula Santander (IED)	0	3	0	1	0	4
Colegio Guillermo León Valencia (IED)	4	56	6	15	10	91
Colegio Técnico Jaime Pardo Leal (IED)	11	21	64	32	2	130
Colegio Andrés Bello (IED)	11	4	11	4	4	34
Colegio Antonio José De Sucre (IED)	1	0	0	0	1	2
Colegio Benjamín Herrera (IED)	38	3	1	1	0	43
Colegio El Jazmín (IED)	0	0	0	0	7	7
Colegio España (IED)	1	0	0	0	1	2
Colegio José Joaquín Casas (IED)	5	6	5	5	0	21
Colegio José Manuel Restrepo (IED)	0	0	0	3	1	4
Colegio La Merced (IED)	97	37	0	15	14	163
Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento (IED)	0	0	0	0	1	1
Colegio Luis Vargas Tejada (IED)	7	5	0	1	2	15
Colegio Marco Antonio Carreño Silva (IED)	4	0	0	0	2	6
Colegio Silveria Espinosa De Rendon (IED)	84	87	0	1	0	172
Colegio Escuela Nacional De Comercio (IED)	6	5	3	61	8	83
Colegio Integrada La Candelaria (IED)	3	4	0	0	0	7
Colegio Alexander Fleming (IED)	1	8	4	3	1	17
Colegio Alfredo Iriarte (IED)	1	3	0	1	0	5
Colegio Antonio Baraya (IED)	4	3	0	0	0	7
Colegio Bravo Páez (IED)	10	7	10	9	0	36
Colegio Clemencia Holguín De Urdaneta (IED)	14	3	1	4	2	24
Colegio Colombia Viva (IED)	0	1	5	0	0	6
Colegio El Libertador (IED)	0	5	0	0	0	5
Colegio Enrique Olaya Herrera (IED)	60	32	3	5	5	105
Colegio Gustavo Restrepo (IED)	2	3	5	0	4	14
Colegio José Martí (IED)	134	491	239	57	24	945
Colegio La Paz (IED)	3	91	0	1	1	96
Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (IED)	284	1	3	21	7	316
Colegio Manuel Del Socorro Rodríguez (IED)	2	4	0	0	2	8
Colegio María Cano (IED)	136	0	0	2	1	139
Colegio Marruecos Y Molinos (IED)	23	34	0	1	1	59
Colegio Palermo Sur (IED)	0	0	0	1	1	2

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Colegio Reino De Holanda (IED)	4	4	2	2	2	14
Colegio República EE. UU. De América (IED)	4	3	7	3	1	18
Colegio República Federal De Alemania (IED)	1	1	0	0	0	2
Colegio Restrepo Millán (IED)	339	16	1	1	19	376
Colegio San Agustín (IED)	81	287	0	2	7	377
Colegio Acacia II (IED)	8	14	0	0	0	22
Colegio Antonio García (IED)	5	3	0	1	2	11
Colegio Arborizadora Alta (IED)	0	1	1	5	5	12
Colegio Arborizadora Baja (IED)	40	34	6	10	0	90
Colegio Cedit Ciudad Bolívar (IED)	38	70	47	37	19	211
Colegio Ciudad De Montreal (IED)	3	5	3	0	0	11
Colegio Compartir Recuerdo (IED)	2	2	0	0	0	4
Colegio Confederación Brisas Del Diamante (IED)	1	18	15	34	7	75
Colegio Cundinamarca (IED)	5	27	0	2	7	41
Colegio El Minuto De Buenos Aires (IED)	4	12	4	2	0	22
Colegio El Paraíso De Manuela Beltrán (IED)	26	13	9	3	0	51
Colegio El Tesoro De La Cumbre (IED)	0	2	0	4	0	6
Colegio Estrella Del Sur (IED)	15	13	0	3	1	32
Colegio Fanny Mikey (IED)	3	12	1	10	13	39
Colegio Guillermo Cano Isaza (IED)	6	16	11	4	5	42
Colegio Ismael Perdomo (IED)	59	3	2	1	0	65
Colegio José María Vargas Vila (IED)	0	101	1	2	2	106
Colegio La Arabia (IED)	1	0	1	1	0	3
Colegio La Joya (IED)	1	2	1	6	0	10
Colegio León De Greiff (IED)	2	5	0	0	0	7
Colegio Mochuelo Alto (CED)	1	1	3	2	1	8
Colegio Nicolas Gómez Dávila (IED)	37	14	0	6	7	64
Colegio Paraíso Mirador (IED)	11	1	3	2	0	17
Colegio República De México (IED)	35	11	4	6	1	57
Colegio Rodrigo Lara Bonilla (IED)	4	1	3	6	0	14
Colegio Rural José Celestino Mutis (IED)	1	0	0	4	3	8
Colegio Rural Pasquilla (IED)	4	1	5	5	5	20
Colegio Rural Quiba Alta (IED)	3	5	30	9	1	48
Colegio San Francisco (IED)	0	0	0	0	1	1
Colegio Sierra Morena (IED)	419	101	47	8	2	577

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Colegio Unión Europea (IED)	6	10	35	18	2	71
Colegio Villamar (IED)	6	0	1	0	0	7
Colegio María Currea Manrique (IED)	3	57	56	63	13	192
Colegio Campestre Jaime Garzón (IED)	0	0	0	0	1	1
Colegio Gimnasio Del Campo Juan De La Cruz Varela (IED)	0	2	0	0	0	2
Total General	32768	34871	9491	5656	3566	86352

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA Corte: mayo 3 de 2024

Para el corte con fecha 3 de mayo de 2024, Nivel Central mantiene el 51,8% de los faltantes de digitalizado, seguido por el 43,6% de los Colegios y el 4.6% en las DLES.

En total son 86.352 documentos pendientes de digitalizar, los cuales 71.677 son salidas, 13.755 internos y 920 entradas.

Actualmente la dependencia Dirección de Talento Humano – Prestaciones presenta 15.896 pendientes de Digitalizar, esta dependencia tiene en marcha un plan de acción para subsanar los radicados, el cual ha permitido disminuir sus documentos sin digitalizar en un 46,57% con respecto a los 29.752 que presentaba en el corte de agosto de 2023.

12. PD-PLAN DE MEJORA – ISOLUCION

En el marco de la mejora continua y en línea con el Modelo Estándar de Control Interno, el Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía certificado Bajó la norma ISO9001:2015, se articuló con el Proceso Evaluación Independiente de la Oficina de Control Interno, integrando como primera línea de defensa medidas de control a la gestión y medidas de gerencia operativa en lo relacionado al seguimiento de Nivel de Oportunidad, el procedimiento 20-PD-002 Formulación y Seguimiento al Plan de Mejoramiento, registrado en ISOLucion.

Para el mes de abril, se mantienen en el aplicativo ISOLucion 57 hallazgos, los cuales se encuentran en el siguiente estado:

Tabla 34 Hallazgos ISOLucion

Estado	Cerradas	Sin Gestión	Falta cargar soportes	Falta cargar actividades	Pendiente de cierre	Total general
Abierta			7	1	2	10
Abierta/sin gestión		14				14
Cerrada	33					33
Total general	33	14	7	1	2	57

Fuente: Base de Seguimiento Hallazgos ISOLucion – Oficina de servicio al Ciudadano

La gestión de cierre se mantiene sin variaciones durante el último mes.

13. Resumen de Indicadores

Tabla 35 Indicadores

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Nivel de Oportunidad	92.8%	95%	85%	86%
Calidad en la Respuesta	84.0%	83%	85%	88%
Cierre Vencidos vigencias Anteriores	39.2%	88%	89%	89%
Percepción en las respuestas	37.0%	43%	43%	43%
Gestión Correspondencia de Salida física	73.0%	76%	80%	76%*

**Nota: se tiene pendiente de gestión un 6% que se encuentra en zona de entrega*

14. Seguimiento Acciones de Mejora Informe Anterior

- Una vez analizados los datos del mes de febrero sobre documentos sin digitalizar, se mantiene la necesidad de realizar mesas de trabajo con las áreas que presentan mayor cantidad con respecto al último reporte; Oficina de Escalafón Docente, Oficina de Personal y Oficina de Nómina.

R/ Para el desarrollo de esta actividad en lo relacionado con la Oficina de Personal y con el fin de evitar nuevos documentos sin digitalizar, se realizó socialización en el uso de la herramienta Respuesta Electrónica. Con la Oficina de Nómina se está realizando apoyo para cargar de forma masiva la mayor cantidad de radicados posibles.

- Establecer las estrategias para mitigar los documentos sin digitalizar y dar cierre a las acciones pendientes.

Se envió a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el radicado I-2024-49459 en la cual se solicita acceso a correos electrónicos de funcionarios retirados para continuar con la subsanación de documentos sin digitalización.

15. Acciones de Mejora Planteadas Próximo Informe

- Acorde a las mesas de trabajo con la veeduría, se realizará seguimiento semanal a las dependencias que presenten documentos venidos en la plataforma Bogotá Te Escucha.

- Continuar con las acciones para el cierre de vencidos y la mejora en el indicador de Nivel de Oportunidad.
- Articulación con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para definir estrategia de comunicación de la Oficina y la campaña “Ponte en los Zapatos del Otro”