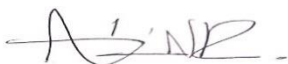
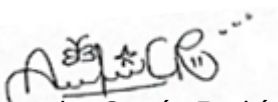


**INFORME EJECUTIVO PQRSDF OFICINA SERVICIO AL CIUDADANO
AGOSTO DE 2024**

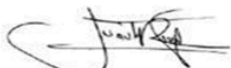
Proyectó:



Andrés Mauricio Narváez Reyes
Contratista



Alexandra Cortés Rodríguez
Auxiliar Administrativo



Juan Manuel Rivas Velásquez
Profesional Universitario 219-12

Revisó:



Marco Antonio Barrera Gómez
Profesional Universitario 219-18

Aprobó:



Julia Guerrero Gamba
Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano
Defensora de la Ciudadanía

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

Contenido

Introducción 6

Glosario 6

1.	Canales de atención de la entidad.....	9
1.1	Principales temas de consulta	9
2.	Radicación de solicitudes	10
2.1	Análisis de la gestión realizada.....	13
2.1.1	Grupo solicitudes y trámites	13
2.1.2	Requerimientos legales	14
2.1.3	Grupo PQRSDf	14
2.1.4	Acceso a la información pública	15
2.2	¿Qué nos dicen los ciudadanos? – tipologías de radicación	15
2.2.1	Dependencias de la entidad	15
2.2.2	Denuncias por presuntos actos de corrupción.....	16
2.2.3	Entes de control.....	17
2.2.4	Sugerencias y/o felicitaciones	18
3.	Indicadores de gestión de PQRSDf	18
3.1	Nivel de oportunidad.....	18
3.2	Nivel de oportunidad de los trámites de la SED.....	20
3.3	Valoración de la calidad en la respuesta	23
3.4	Percepción de la calidad en las respuestas	26
3.5	Gestión Vencidos.....	29
4.	Gestión de correspondencia de salida	29
4.1	Indicadores de gestión correspondencia	30
4.1.1	Nivel de efectividad correspondencia de salida física	30
4.1.2	Nivel de oportunidad correo electrónico certificado.....	33
5.	Gestión de Mejoramiento Continuo	36
5.1	Gestión de reporte de hallazgos	37

5.2	Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior	40
6	Acciones de mejora planteadas para septiembre.....	41
7	Cronograma de trabajo plan padrino septiembre 2024	42

Listado de Tablas

Tabla 1 Participación Canales acumulados agosto.....	9
Tabla 2 Comportamiento voz del ciudadano agosto	10
Tabla 3 Correspondencia de entrada 2024.....	10
Tabla 4. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento.....	11
Tabla 5 Correspondencia de entrada 2024.....	12
Tabla 6. Requerimientos de mayor demanda.....	14
Tabla 7. Oficinas con mayor participación.....	14
Tabla 8. Solicitudes por tipología en SIGA	15
Tabla 9. Solicitudes por tipología en BTE	16
Tabla 10 Denuncias por presuntos actos de corrupción.....	16
Tabla 11 Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad	24
Tabla 12 Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía.....	27
Tabla 13 Histórico indicador de percepción.....	28
Tabla 14 Variación de vencimientos	29
Tabla 15 Correspondencia de salida 2024	29
Tabla 16 Nivel de efectividad correspondencia física (4-72)	30
Tabla 17 Nivel de efectividad correspondencia física Expresservice	32
Tabla 18 Nivel de efectividad correspondencia electrónica	33
Tabla 20 indicadores19 corte agosto 2024.....	36
Tabla 21 Hallazgos reportados en Isolución.....	37

Listado de gráficas

Gráfica 1 Participación canales acumulado agosto.....	9
Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor participación	12
Gráfica 3 Entes de Control	17
Gráfica 4. Histórico Nivel de Oportunidad.....	19
Gráfica 5. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría.....	19
Gráfica 6 Porcentaje de Cumplimiento de los trámites	21
Gráfica 7. Ciclo de Gestión de la calidad de las respuestas.....	23

Introducción

El siguiente informe lo elaboró la Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC de la Secretaría de Educación del Distrito – SED, para presentar el consolidado de los requerimientos ciudadanos recibidos en la entidad en agosto de 2024, mediante los 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, BTE.

Lo anterior, con el fin de conocer las necesidades ciudadanas, mejorar la calidad de la experiencia del servicio, aumentar los 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, matrículas o demás procesos que ingresan a los canales de atención de la entidad.
- **Valoración de calidad en la respuesta:** se genera una muestra del total de las respuestas dadas en los sistemas de gestión de correspondencia, para verificar que se cumplan con los parámetros 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 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 BTE:** 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 elevada a la entidad por parte de usuarios internos o externos, de forma escrita o verbal, 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 un ciudadano 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 expresa verbal o escrita dirigida a la entidad y/o servidor público, para satisfacer una necesidad ante un tema concreto.
- Requerimientos legales: Grupo de análisis creado con el fin de revisar aquellos requerimientos de origen legal como tutelas, recursos de reposición, entre otros.
- Solicitud de acceso a la información: Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información con respecto a 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 SED brinda a la ciudadanía diferentes canales de comunicación interponer sus requerimientos y recibir la respectiva respuesta.

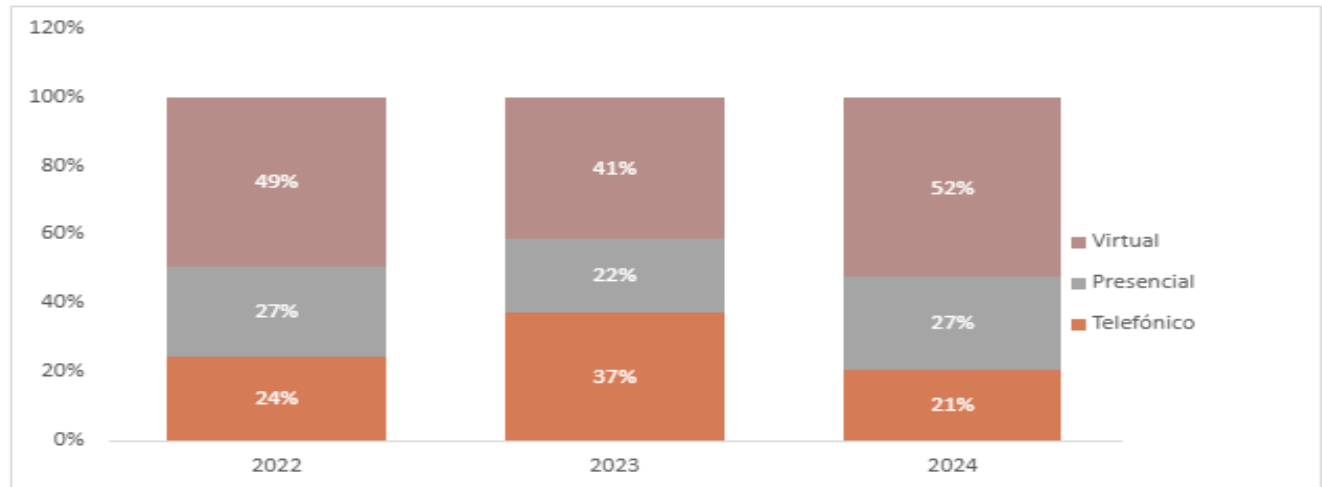
Tabla 1 Participación Canales acumulados agosto

Año	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2022	199.167	218.405	402.442	820.014
2023	283.715	165.143	309.543	758.401
2024	135.292	175.890	340.569	651.751

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 1 Participación canales acumulado agosto



Fuente: Datos Canales OSC

La participación en los canales virtual y presencial aumentó en comparación con los dos años anteriores, mientras que la participación en el canal telefónico disminuyó respecto a agosto de 2022 y 2023.

1.1 Principales temas de consulta

En agosto los tres temas que más impactaron los canales de atención fueron: subsidio de transporte con participación de 21,51%, prestaciones sociales de docentes con 17,77% y asignación de cupo escolar con 15,52%.

Tabla 2 Comportamiento voz del ciudadano agosto

Tema de consulta	Participación
Subsidio de transporte	21,51%
Prestaciones sociales de docentes	17,77%
Asignación de cupo escolar	15,52%
Solicitudes que requieren ampliación de información	8,38%
Traslado de estudiantes antiguos	6,23%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	5,13%
Consulta a solicitudes radicadas	4,54%
Información pago de nómina	2,85%
Escalafón Docente	2,63%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	2,09%

Fuente: Datos CRM. * Se toman los primeros 10 trámites de consulta

2. Radicación de solicitudes

De los sistemas de radicación al servicio de la ciudadanía “Bogotá Te Escucha” y “SIGA”, en el presente mes se obtuvieron los siguientes resultados a partir de los datos consolidados de acuerdo con las tipologías de clasificación.

Durante agosto se presentó un aumento de 16,74% en las entradas, se gestionaron 2.426 documentos radicados en las ventanillas de la Oficina de Servicio al Ciudadano, DLES y Supercades, en total se radicaron 43.480 comunicaciones internas y de la comunidad en general, de las cuales 14.400 fueron ingresadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano, 16.944 se radicaron directamente por la ciudadanía a través del sistema FUT (ventanilla de radicación).

Tabla 3 Correspondencia de entrada 2024

Mes	Entrada	Interno	FUT	SDQS	Total
Enero	11899	8847	12883	1083	34712
Febrero	23990	15252	38078	2101	79421
Marzo	16181	12143	28622	1698	58644
Abril	16150	14527	26065	1668	58410
Mayo	14952	12938	19614	1270	48774
Junio	11697	11493	15554	1066	39810
Julio	13405	12323	14634	879	41241
Agosto	14400	11052	16944	1084	43480
Total	122674	98575	172394	10849	404492

Fuente: Nivel Oportunidad Consolidado – Bases Origen

Tabla 4. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento

Categoría	Tipo de trámite	Bogotá te escucha	SIGA	Total, general
Solicitudes y Trámites 95,22%	Derecho de Petición Interés Particular	232	16.870	17.102
	Contáctenos		3.968	3.968
	FUT		601	601
	Derecho de Petición Interés General	127	114	241
	Informativo		94	94
	Derecho de Petición de Consulta	58		58
	Respuesta		33	33
	Invitación		30	30
	Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias	11	9	20
	Derecho de Petición de Información		8	8
	Derecho de Petición Interés Particular		6.823	6.823
	Derecho de Petición Interés General		6	6
PQRSDF 2,28%	Queja	466	6	472
	Reclamo	196		196
	Denuncia por Actos de Corrupción	5	15	20
	Felicitaciones	5		5
	Sugerencias	2		2
Requerimientos Legales 2,27%	Tutela		672	672
	Cumplimiento de Fallo		15	15
	Recurso de Reposición		2	2
	Conciliación		1	1
Solicitud de Acceso a la Información 0,23%	Solicitud de Acceso a la Información	69		69
	Total, General	1.171	29.267	30.438

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

Como acción 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 4 grupos: 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 y solicitud de acceso a la información.

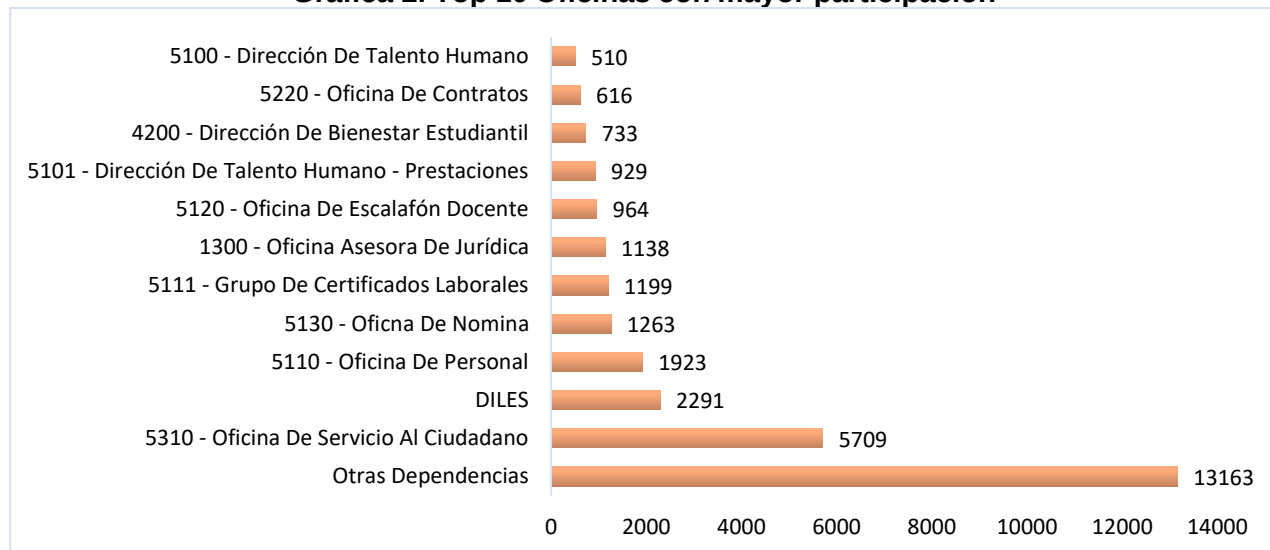
Tabla 5 Correspondencia de entrada 2024

Mes	Solicitudes y Trámites	PQRSDF	Requerimientos Legales	Solicitud de Acceso a la Información	Total, general
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
Mayo	31.773	556	946	27	33.302
Junio	23.469	355	678	29	24.531
Julio	32.852	423	872	65	34.212
Agosto	28.984	695	690	69	30.438

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones disminuyeron un 11,03% respecto al mes anterior. Del total de registros el 92,07% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central y el 7,93% por las Direcciones Locales de Educación; del total, el 88% se realiza a través de canales virtuales y el 12% de manera presencial.

Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor participación



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

Esta oficina gestiona el número más alto de atención de solicitudes (4.068), respecto a las radicaciones de la entidad, la mayoría corresponden al trámite de legalización de documentos para el exterior.

2.1 Análisis de la gestión realizada

2.1.1 Grupo solicitudes y trámites

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

- 1) Oficina de Servicio al Ciudadano:
 - a) Legalización de documentos al exterior 71,49%
 - b) Devolución de legalización con un 9,46%
 - c) Traslado de legalización 7%
- 2) Oficina de Personal:
 - a) General 80,66%
 - b) Licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 7,16%
 - c) Renuncias 3,63%
- 3) Oficina de Nómina:
 - a) Trámite general 89,86%
 - b) Actualización y/o cambio cuenta bancaria 3,19%
 - c) Certificado para caja de compensación familiar plan para 25 años 1,52%
- 4) Grupo de Certificados Laborales:
 - a) Trámite general 90,79%
 - b) Funciones 3,77%
 - c) Tiempo de servicio 3,10%
- 5) Oficina de Escalafón Docente:
 - a) Inscripción privado decreto 2277 29%
 - b) Trámite general 23%
 - c) Ascenso privado decreto 2277 21%

2.1.2 Requerimientos legales

Tabla 6. Requerimientos de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	672	97,4%
Cumplimiento de fallo	15	2,2%
Recurso de reposición	2	0,3%
Conciliación	1	0,1%
Total	690	100%

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

De las peticiones que ingresaron en este grupo, el 97,4% corresponden a tutelas, el 2,2% a cumplimiento de fallo, el 0,3% a recurso de reposición y el 0,1% a conciliación.

2.1.3 Grupo PQRSDF

Los 695 requerimientos, se radican en las diferentes plataformas y se asignan a las dependencias para su gestión y trámite.

Del total de los recibidos en esta categoría el 81% fueron atendidos virtualmente por el canal web, e-mail y redes sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 19%.

Tabla 7. Oficinas con mayor participación

Área	Cantidad	% de participación
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	58	8%
5110 - Oficina de Personal	38	5%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	38	5%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	34	5%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	34	5%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	31	4%
7001 01 Traslados OSC	26	4%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	25	4%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	23	3%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	18	3%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	16	2%
Demás dependencias	354	51%
Total	695	100%

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

2.1.4 Acceso a la información pública

En agosto de 2024 ingresaron 54 solicitudes, discriminadas así: 12 para la Oficina de Personal, 9 para la Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones, 5 para la Dirección de Inspección y Vigilancia, 4 para la Dirección de Talento Humano, entre otras.

No obstante, se requiere generar una acción de mejora ya que la mayoría corresponde a requerimientos que no son de solicitudes de información pública.

2.2 ¿Qué nos dicen los ciudadanos? – tipologías de radicación

Los requerimientos más recibidos por los ciudadanos en agosto están relacionados con temas de servicio a la ciudadanía, beneficios estudiantiles, asuntos disciplinarios, calidad de la educación y convivencia escolar.

Dentro de las tipologías más representativas registradas en el aplicativo SIGA, para agosto se encuentran las siguientes:

2.2.1 Dependencias de la entidad

Los aplicativos de gestión de correspondencia (SIGA) y PQRS (Bogotá te Escucha) de la entidad, cuenta con los siguientes tipos documentales, en los que se clasifica la información que ingresa a la SED:

Tabla 8. Solicitudes por tipología en SIGA

Trámite	Total
General	33121
Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	6962
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	4865
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	2116
Certificación de contrato y/o convenio	1174
Inicio de labores de docentes provisionales	911
Finalización de labores de docentes provisionales	484
Inscripción en el escalafón nacional docente	384
Duplicados de diplomas y modificaciones del registro del título	333
Ascenso en el escalafón nacional docente	267
Total	50617

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

Dentro de los subtemas categorizados en Bogotá te escucha, se encuentran los siguientes:

Tabla 9. Solicitudes por tipología en BTE

Subtema	Total
Falta de información o información general	556
Activos en gestión	389
Quejas hacia algún funcionario administrativo y/o directivo administrativo	201
Acompañamiento escolar colegios distritales	192
Radica queja por matoneo - bullying y/o violencia escolar por parte de los estudiantes	123
Acompañamiento escolar colegios privados	117
Quejas hacia algún funcionario docente y/o directivo docente	101
Veedurías ciudadanas	96
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	80
Solicitud de apoyo para educación superior	67
Total	1922

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

2.2.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción

En agosto se recibieron 20 denuncias por presuntos actos de corrupción, las cuales fueron recibidas, atendidas y radicadas en las áreas competentes para su gestión y respuesta definitiva.

Tabla 10 Denuncias por presuntos actos de corrupción

Área	Cantidad
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	3
5110 - Oficina de Personal	3
2211 - Dirección Local de Educación Suba	2
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	2
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	1
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	1
5220 - Oficina de Contratos	1
6004 - 12 Colegio José Acevedo y Gómez (IED)	1
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	1
5130 - Oficina de Nómina	1
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1
Traslado otras entidades	3
Total, general	20

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

2.2.3 Entes de control

La información de los requerimientos que se generan para los entes de control se extrae del SIGA, en total se registraron 749, los cuales se clasifican en 3 grupos:

- Organismo autónomo e independiente (organismos de control Distrital o Nacional).
- Ramas del poder público (Ejecutiva y Judicial)
- Ramas del poder legislativo (Congreso de la República).

Tabla 11. Participación según el nivel

Organismo autónomo e independiente	Cantidad
Organismo de Control Distrital*	309
Organismo de Control Nacional*	66
Ramas del Poder Público	
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	309
Rama Judicial*	62
Ramas del Poder Legislativo	
Congreso de la República	3
Total, general	749

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

* Organismo de Control Distrital: Personería de Bogotá D.C., Contraloría de Bogotá D.C., Veeduría Distrital y Concejo de Bogotá D.C.

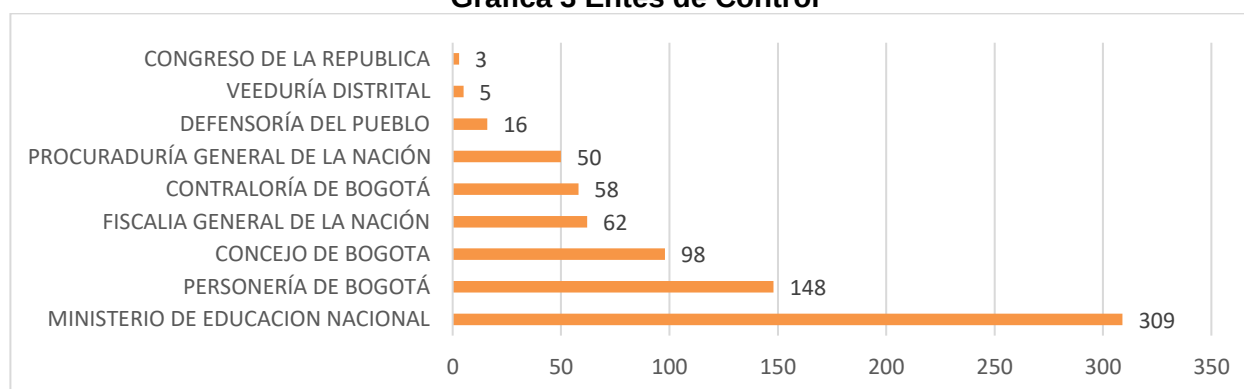
* Organismo de Control Nacional: Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Contraloría General y Policía Nacional

* Rama Ejecutiva del Orden Nacional: Ministerio de Educación Nacional

* Rama Judicial: fiscalía general de la Nación

* Rama Legislativa: Congreso de la República

Gráfica 3 Entes de Control



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

De las solicitudes recibidas por los entes de control, el 20% proceden de la Personería de Bogotá D.C., el 41% del Ministerio de Educación Nacional, el 13% del Concejo de Bogotá D.C., el 8% de la Contraloría de Bogotá D.C., el 8% de la Fiscalía General de la Nación, el 7% de la Procuraduría General de la Nación y el restante 3% está entre otras de menor participación.

2.2.4 Sugerencias y/o felicitaciones

En agosto se recibieron 4 felicitaciones de la ciudadanía, las cuales se encuentran en BTE con los siguientes radicados 3667622024, 3620202024, 3622512024 y 3774082024.

- 3667622024: Agradecimiento y Felicitación a la funcionaria Nelly Esperanza Rubio por su gestión en la Dirección Local de Educación de Kennedy.
- 3620202024: Felicitación por parte de la señora Yanira Camila Villalba.
- 3622512024: felicitación a la funcionaria Angie Fernanda Trujillo por su amabilidad y ayuda para responder unas dudas referentes al proceso de desafiliación de la EPS.
- 3774082024: Felicitación Angie Trujillo.

Se presentaron 2 sugerencias de la ciudadanía las cuales se encuentran en BTE con los siguientes radicados 3653112024 y 3767642024.

- 3653112024: propuesta de colaboración: red de emisoras por el mundo de Radio Rebel y la Secretaría de Educación de Bogotá.
- 3767642024: mantenimiento a los dos parques que están en el colegio Morisco IED, debido al mal estado y el año pasado una cancha de baloncesto le cayó encima a un niño. Pavimentar la cancha de microfútbol y poner mallas que retengan los balones para que no se vayan a la avenida principal.

3. Indicadores de gestión de PQRSDF

3.1 Nivel de oportunidad

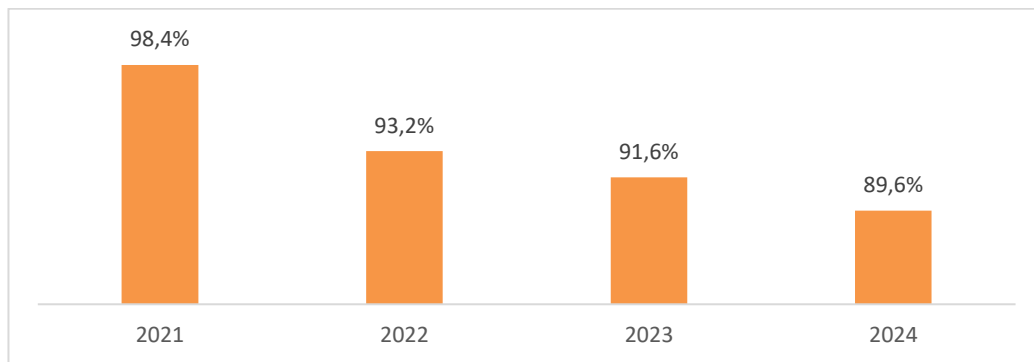
El Nivel de Oportunidad se mide por el porcentaje de respuestas en términos, alcanzado en cada dependencia de la entidad. Este indicador se calcula con el total de las peticiones resueltas en los términos de ley del Código Contencioso Administrativo (Ley 1755 artículo 14), sobre el total de los requerimientos a los que se debía dar respuesta en el mes evaluado, conforme con la metodología aplicada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. En las siguientes tablas podemos ver los resultados de nivel central y local alcanzados durante agosto.

Tabla 12. Histórico Nivel Oportunidad 2024

Área	No Cumple	Si Cumple	Total	Nivel de Oportunidad
Despacho	1344	17497	18841	92,87%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	782	20932	21714	96,40%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	103	2285	2388	95,69%
Subsecretaría de Gestión Institucional	18244	109781	28025	85,75%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	2686	24422	27108	90,09%
IED	8552	99262	107814	92,07%
TOTAL	31711	274179	305890	89,63%

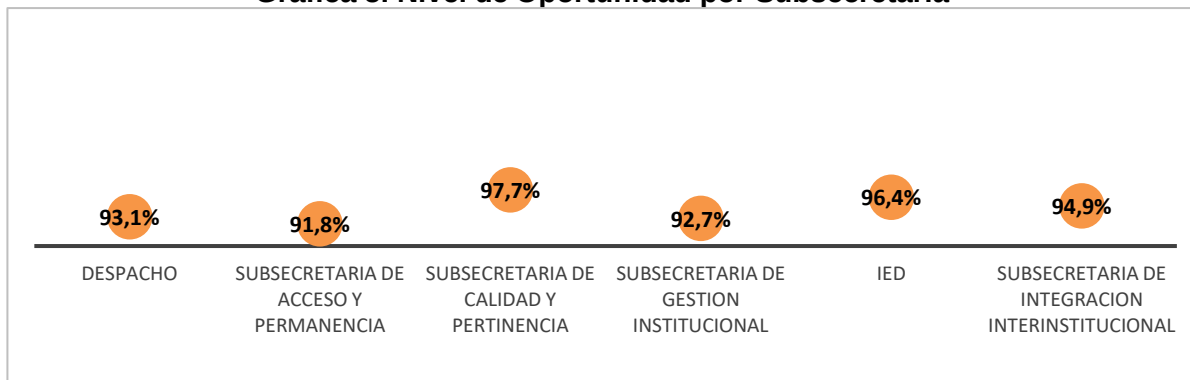
Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de Servicio al Ciudadano

Gráfica 4. Histórico Nivel de Oportunidad



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

Gráfica 5. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría



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

La variación de agosto con respecto al mes anterior aumentó 1,3%; de las 61 dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 40 áreas estuvieron por debajo del 100%, de las cuales 10 están por debajo del 90%, 30 entre el 90% y 99.9% y 22 dependencias sí cumplen con el 100% en su nivel de oportunidad.

Las dependencias que más bajo nivel de oportunidad tuvieron en agosto fueron:

Tabla 13. Dependencias que más bajo nivel de oportunidad

Área Responsable	No Cumple	Sí Cumple	Total	Nivel de Oportunidad
Dirección de Talento Humano	113	801	914	88%
Despacho	42	276	318	87%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	140	853	993	86%
Dirección de Servicios Administrativos - Archivo SED	60	362	422	86%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	1	6	7	86%
Dirección Local de Educación Suba	58	268	326	82%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	115	416	531	78%
Oficina de Nómina	277	981	1258	78%
Grupo de Certificados Laborales	305	971	1276	76%
Oficina Asesora de Planeación	9	21	30	70%

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

3.2 Nivel de oportunidad de los trámites de la SED

De acuerdo con la implementación de la Política de Racionalización de Trámites y en cumplimiento de 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, de enero a julio 2024 (este reporte se genera mes vencido).

Tabla 14. Nivel Oportunidad Trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	PQR recibidas	% de cumplimiento
Trámite	143.922	134.706	230	93,6%
Servicio	64.996	43.776	88	67,4%
Otros procedimientos administrativos	6.532	6.532	94	100%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Tabla 15. Detalle de cantidad de solicitudes trámites, OPA'S y servicios recibidos

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
OPA	1.263	1.512	770	1.160	716	585	526
Servicio	8.386	12.608	9.933	10.158	8.670	8.985	6.172
Trámite	26.843	34.042	21.545	17.191	15.006	10.420	14.502
Total	36.942	48.162	32.248	28.509	24.392	19.990	21.200

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

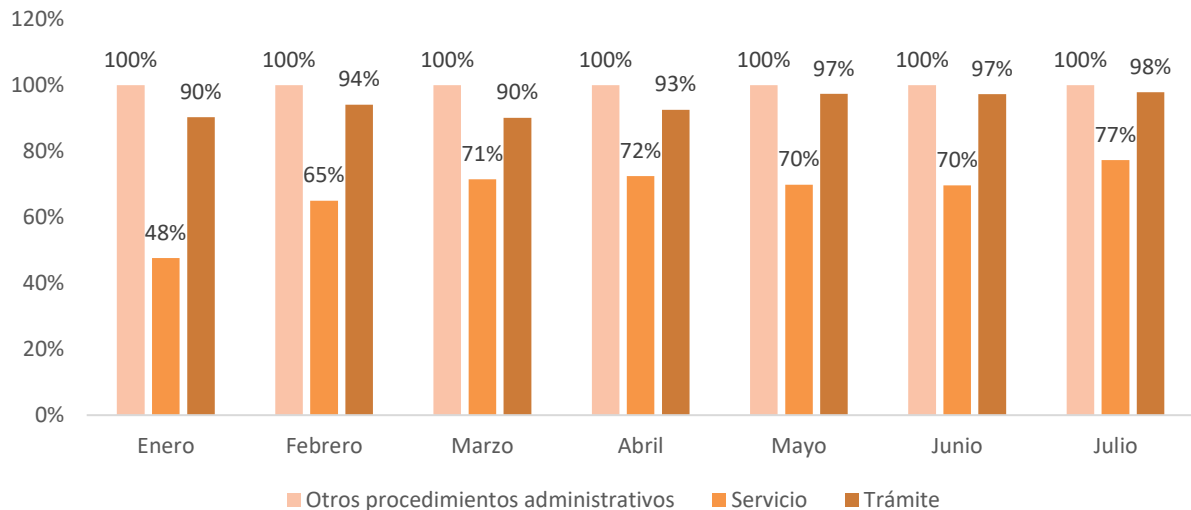
Detalle del cumplimiento de oportunidad de los trámites de enero a julio 2024:

Tabla 16. Nivel Oportunidad trámites por tipo de solicitud

Tipo solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Otros procedimientos administrativos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio	48%	65%	71%	72%	70%	70%	77%
Trámite	90%	94%	90%	98%	99%	98%	98%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Gráfica 6 Porcentaje 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 período de enero a julio 2024:

Tabla 17. Nivel Oportunidad trámites dependencias

Oficina	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Cobertura	97%	100%	100%	91%	97%	90%	-
Dirección de Dotaciones Escolares	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	100%	-	-	100%	-	-	-
Dirección de Inspección y Vigilancia	68%	96%	100%	57%	87%	71%	88%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Talento Humano	40%	73%	61%	74%	82%	97%	63%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	91%	76%	16%	46%	84%	92%	94%
Grupo de Certificados Laborales	2%	11%	1%	22%	1%	2%	5%
Instituciones Educativas Oficiales	86%	94%	94%	98%	98%	97%	97%
Oficina de Contratos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Escalafón Docente	100%	100%	100%	82%	100%	100%	100%
Oficina de Nómina	100%	94%	87%	98%	97%	97%	96%
Oficina de Personal	65%	94%	98%	98%	99%	99%	97%
Oficina de Servicio al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Tesorería y Contabilidad	100%	100%	100%	100%	100%	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 SUI.

De igual manera, es importante indicar que la información de la Dirección de Talento Humano – Prestaciones Sociales, ya se encuentra al día, se deja la observación dado que los meses anteriores, no se había recibido el insumo.

3.3 Valoración de la calidad en la respuesta

En busca del fortalecimiento y mejora en la calidad de las respuestas emitidas, se han establecido diversas herramientas dirigidas a elevar la efectividad y transparencia, para generar acciones de mejora.

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

Gráfica 7. Ciclo de Gestión de la calidad de las respuestas



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

Así como, para este mes se realizó la valoración de la calidad en la respuesta, en una muestra aleatoria del total de las emitidas de 4.770 requerimientos evaluados y arrojó que el 494 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.

Los resultados de la valoración de la entidad, con el detalle de cada criterio y su porcentaje de cumplimiento o no cumplimiento y los datos desagregados por Nivel Central y Local y e Institucional, se encuentran publicados en la página web de la entidad: [Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, y solicitudes de acceso a la información - Medición de la Percepción de la Calidad y Satisfacción del Usuario en Canales de Atención | Secretaría de Educación del Distrito \(educacionbogota.edu.co\)](http://www.educacionbogota.edu.co).

En el consolidado de agosto se idéntica que del total de la muestra 4.770 encuestas, 4.276 respuestas sí cumplen los criterios de calidad y 494 no cumplen algunos de ellos, el acumulado del año 2024 al corte de agosto se sitúa en el 86.48%.

A continuación, se presenta las dependencias y colegios con un indicador inferior al 60%, de un total de 279 áreas.

Tabla 11 Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad

Nombre	Total, de salidas para evaluar	Muestra	No Cumplen	Sí Cumplen	% de Cumplimiento
Dirección de Educación Media	7	2	2	0	0%
Dirección de Evaluación de la Educación	5	1	1	0	0%
Colegio Cristóbal Colón (IED)	3	2	2	0	0%
Colegio Nueva Esperanza (IED)	3	3	3	0	0%
Colegio Isla del Sol (IED)	6	1	1	0	0%
Colegio Pablo de Tarso (IED)	1	1	1	0	0%
Colegio Alfonso López Pumarejo (IED)	1	1	1	0	0%

Nombre	Total, de salidas para evaluar	Muestra	No Cumplen	Sí Cumplen	% de Cumplimiento
Colegio Fernando Soto Aparicio (IED)	1	1	1	0	0%
Colegio Liceo Nacional Agustín Nieto Caballero (IED)	1	1	1	0	0%
Colegio de Cultura Popular (IED)	1	1	1	0	0%
Colegio CEDID Ciudad Bolívar (IED)	2	1	1	0	0%
Colegio Eduardo Umaña Mendoza (IED)	99	53	52	1	2%
Colegio Técnico Domingo Faustino Sarmiento (IED)	6	6	5	1	17%
Colegio La Chucua (IED)	17	14	11	3	21%
Colegio Instituto Técnico República de Guatemala (IED)	4	4	3	1	25%
Colegio Federico García Lorca (IED)	7	6	4	2	33%
Colegio Próspero Pinzón (IED)	7	6	4	2	33%
Colegio Antonio Villavicencio (IED)	3	3	2	1	33%
Colegio Rural José Celestino Mutis (IED)	5	5	3	2	40%
Oficina Asesora de Planeación	8	2	1	1	50%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	4	2	1	1	50%
Colegio Entre Nubes Suroriental (IED)	2	2	1	1	50%
Colegio Juana Escobar (IED)	2	2	1	1	50%
Colegio Veinte de Julio (IED)	2	2	1	1	50%
Colegio Porfirio Barba Jacob (IED)	13	12	6	6	50%
Colegio La Amistad (IED)	9	8	4	4	50%

Nombre	Total, de salidas para evaluar	Muestra	No Cumplen	Sí Cumplen	% de Cumplimiento
Colegio Instituto Técnico Industrial F. José de Caldas (IED)	16	12	6	6	50%
Colegio San José Norte (IED)	2	2	1	1	50%
Colegio El Porvenir (IED)	12	11	5	6	55%
Colegio Centro Integral José María Córdoba (IED)	9	9	4	5	56%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	115	32	13	19	59%
Colegio República de México (IED)	22	15	6	9	60%
Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (IED)	49	34	12	22	65%
Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	134	9	3	6	67%
Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	4	3	1	2	67%
Colegio Aldemar Rojas Plazas (IED)	3	3	1	2	67%
Colegio El Japón (IED)	3	3	1	2	67%
Colegio El Salitre Suba (IED)	3	3	1	2	67%
Colegio Ricaurte (Concejo) (IED)	3	3	1	2	67%

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 para la respuesta al ciudadano; esta situación se reportó en las actividades de calidad y se establece un plan de acción, con el objetivo de mejorar los indicadores.

3.4 Percepción de la calidad en las respuestas

La medición de la percepción de la calidad en la respuesta es producto de la necesidad de conocer la opinión de la ciudadanía correspondiente a los criterios de calidad (amabilidad, claridad, transparencia y efectividad). Para el efecto se aplica encuesta de 2 maneras:

- Los ciudadanos que reciben las respuestas a su solicitud del correo electrónico sednotificaciones@Educaciónbogota.edu.co encuentran en una encuesta Forms y se diligencia a través del 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 al aplicar la metodología Net Promoter Score, por medio de una encuesta que utiliza datos cuantitativos y cualitativos para evaluar el grado de satisfacción de los clientes con respecto a la experiencia que tuvieron de aplicar la pregunta en una escala de 1 a 10, donde "1" significa "Muy insatisfecho" y "10", "Muy satisfecho", en la pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la respuesta suministrada? que tiene en cuenta la metodología Net Promoter Score, en la que aquellas que se encuentren de 7 a 10 son satisfechas y de 1 a 6 no satisfechas (ciudadanos detractores).

Una vez aplicada la encuesta, se obtuvo que para julio se obtuvo un total de 138 encuestas diligenciadas por la ciudadanía de 24 dependencias de la entidad, 20 se encontraron por debajo del 100%. A continuación, se muestra el resultado de este indicador por dependencia para agosto:

Tabla 12 Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Oficina de Contratos	1		1	100%
Dirección Local de Educación Puente Aranda	1		1	100%
Certificados Laborales	1		1	100%
Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	1		1	100%
Dirección Local de Educación Suba	3	1	4	75%
Oficina de Nómina	18	7	25	72%
Oficina de Servicio al Ciudadano	23	10	33	70%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	2	1	3	67%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	2	1	3	67%
Dirección Local de Educación Engativá	1	1	2	50%
Dirección de Bienestar Estudiantil	7	7	14	50%
Dirección de Talento Humano	1	1	2	50%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	1	1	2	50%

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Archivo SED	3	5	8	38%
Oficina de Personal	2	4	6	33%
Oficina de Escalafón Docente	5	12	17	29%
Dirección de Cobertura	1	4	5	20%
Dirección de Inspección y Vigilancia		1	1	0%
Oficina Asesora de Jurídica		1	1	0%
Dirección Local de Educación Chapinero		1	1	0%
Oficina para la Convivencia Escolar		2	2	0%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar		2	2	0%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos		1	1	0%
Dirección Local de Educación Kennedy		2	2	0%
TOTAL	73	65	138	53%

Fuente: Tablero Vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

Tabla 13 Histórico indicador de percepción

Mes	Cumple		No cumple	% NPR
Enero	26		44	37,10%
Febrero	234		312	42,90%
Marzo	192		259	42,60%
Abril	96		126	43,20%
Mayo	316		300	51,30%
Junio	75		46	62,00%
Julio	265		232	53,30%
Agosto	138	68	53,00%	
Total	1204		1319	46,8%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes es del 53,00%, en la misma tendencia del mes anterior. Para mejorar la percepción que tienen los ciudadanos frente a las respuestas emitidas, se cuenta con la estrategia “Ponte en los zapatos del otro”, la cual, constantemente a través de las publicaciones de la Oficina de Prensa en los canales de la SED, promueve la necesidad de que en las dependencias se generen respuestas empáticas respecto a las solicitudes que realiza la ciudadanía.

Por otro lado, se realizó un refuerzo en la capacitación con el personal de las dependencias y el personal de la Oficina de servicio al Ciudadano, para mejorar los temas de registro del sistema.

3.5 Gestión Vencidos

Se compara el reporte del 31 de julio que presentaba 1.025 documentos vencidos con el del 30 de agosto que presenta 939 vencidos y se evidencia una disminución de 86 casos. Los 939 casos se caracterizan por:

- 286 son entradas, 450 internos, 146 FUT y 57 SDQS.
- 882 son de SIGA y 57 de Bogotá te Escucha.
- 490 pertenecen a Nivel Central, 57 a Direcciones Locales y 392 a las Instituciones Educativas.

Tabla 14 Variación de vencimientos

Nivel	Julio	Agosto	Variación
Nivel Central	487	490	Subió
Dirección Local	103	57	Bajó
Institución Educativa	435	392	Bajó
Total	1.025	939	Bajó

Fuente: Tablero Vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

4. Gestión de correspondencia de salida

En correspondencia de salida física se tramitaron 989 documentos en agosto, de los cuales 420 se gestionaron por el operador de correspondencia Servicios Postales Nacionales (4-72); se realizaron 24 envíos de nivel nacional con 4-72, 78 correspondientes al envío de correspondencia en las Direcciones Locales de Educación y 467 gestionados por la unidad de correspondencia con 2 motorizados de 4-72.

Para el envío de la correspondencia de salida, la entidad cuenta con el correo electrónico sednotificaciones@EducaciónBogotá.edu.co, en la cual, en agosto se recibieron 19.329 solicitudes con un aumento del 3.70%, frente a las 18.639 del mes anterior por parte de las dependencias, para ser notificadas a la ciudadanía, gestionadas con la empresa de correo electrónico certificado Camerfirma Colombia S.A.S. dentro de los tiempos previstos en los acuerdos del nivel de servicio.

Tabla 15 Correspondencia de salida 2024

Mes	Física	Electrónica	Total
Enero	1.134	12.295	13.429

Mes	Física		Electrónica	Total
Febrero	917		18.327	18.926
Marzo	838		14.438	15.276
Abril	1.016		18.484	19.500
Mayo	1.060		15.168	16.228
Junio	1.145		11.818	12.963
Julio	1.151		18.639	19.790
Agosto	989	19.329	20.318	
Total	8.250		128.498	136.748

Fuente: SIGA, Camerfirma y reporte proveedor 4-72

4.1 Indicadores de gestión correspondencia

4.1.1 Nivel de efectividad correspondencia de salida física

La gestión a través de 4-72 entre el 12 al 31 de agosto de 2024 (fecha de acta de inicio del contrato 12/08/2024), fue la siguiente:

Tabla 16 Nivel de efectividad correspondencia física (4-72)

Dependencia	Devolución	Entrega	Total, enviados	Efectividad
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	83	300	383	78,33%
Oficina de Nómina	40	67	107	62,62%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	3	103	106	97,17%
Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	17	45	62	72,58%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	12	44	56	78,57%
Oficina Asesora de Jurídica	4	42	46	91,30%
Dirección de Inspección y Vigilancia	17	18	35	51,43%
Dirección de Bienestar Estudiantil	13	11	24	45,83%
Dirección de Talento Humano		19	19	100,00%
Oficina de Personal	4	13	17	76,47%
Oficina de Servicio al Ciudadano	3	5	8	62,50%
Archivo SED		7	7	100,00%

Dependencia	Devolución	Entrega	Total, enviados	Efectividad
Oficina de Escalafón Docente	2	5	7	71,43%
Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria		6	6	100,00%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar		6	6	100,00%
Dirección Local de Educación Kennedy		5	5	100,00%
Dirección Local de Educación Antonio Nariño		5	5	100,00%
Dirección Local de Educación Puente Aranda		7	7	100,00%
Dirección Local de Educación Fontibón		10	10	100,00%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe		5	5	100,00%
Dirección de Dotaciones Escolares		6	6	100,00%
Dirección Local de Educación Engativá		6	6	100,00%
Dirección Local de Educación San Cristóbal		4	4	100,00%
Dirección Local de Educación Bosa		4	4	100,00%
Dirección Local de Educación Mártires		4	4	100,00%
Despacho		4	4	100,00%
Dirección Local de Educación Teusaquillo		4	4	100,00%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	1	6	7	85,71%
Oficina de Control Interno	1	2	3	66,67%
Oficina de Tesorería y Contabilidad		3	3	100,00%
Dirección Local de Educación Suba		5	5	100,00%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	1	2	3	66,67%
Dirección Local de Educación Usaquén		3	3	100,00%
Dirección de Contratación	1	1	2	50,00%
Dirección Local de Educación Chapinero		2	2	100,00%
Dirección Local de Educación Tunjuelito		1	1	100,00%
Oficina OSC Respuestas	1		1	0,00%
Supercade Bosa		1	1	100,00%
Dirección de Cobertura		1	1	100,00%
Dirección Local de Educación Usme		2	2	100,00%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional		1	1	100,00%

Dependencia	Devolución	Entrega	Total, enviados	Efectividad
Dirección de Educación Preescolar y Básica		1	1	100,00%
Total, enviados	203	786	989	79,47%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida empresa 4-72

En la correspondencia física se presentó una efectividad del 79,47 % con 989 envíos, de los cuales 786 entregas fueron efectivas y 203 devoluciones.

De los 444 envíos remitidos físicamente por 4-72 para gestión, 190 (42,79% de envíos) presentaron estado final de devolución, con una mejora con relación a la gestión del anterior proveedor EXPRESSERVICE.

Tabla 17 Nivel de efectividad correspondencia física Expresservice

	Total, general	Entregas	Devoluciones	Efectividad
Etiquetas de fila				
Dirección de Bienestar Estudiantil	24	11	13	45,83%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	1	0	1	0,00%
Dirección de Dotaciones Escolares	4	3	1	75,00%
Dirección de Inspección y Vigilancia	35	18	17	51,43%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	55	43	12	78,18%
Dirección de Talento Humano	1	1		100,00%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	4	1	3	25,00%
Dirección Local de Educación Suba	1	1		100,00%
Dirección Local de Educación Usme	1	1		100,00%
Oficina Asesora de Jurídica	12	8	4	66,67%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	156	80	76	51,28%
Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	28	14	14	50,00%
Oficina de Control Interno	1	1		100,00%
Oficina de Escalafón Docente	7	5	2	71,43%
Oficina de Nómina	96	56	40	58,33%
Oficina de Personal	14	11	3	78,57%
Oficina de Servicio al Ciudadano	3	0	3	0,00%

	Total, general	Entregas	Devoluciones	Efectividad
Etiquetas de fila				
Oficina OSC Respuestas	1	0	1	0,00%
Total, general	444	254	190	57,21%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida empresa Expresservice

4.1.2 Nivel de oportunidad correo electrónico certificado

Para agosto de 2024 se remitieron 19.329 envíos por correo electrónico certificado, 14.276 por el correo electrónico de SED NOTIFICACIONES y 5.053 a través del correo electrónico FUT. Es importante precisar que estos totales corresponden a la facturación, debido a que algunos envíos tienen múltiples anexos y se cobra por aparte cada uno. En la práctica fueron 13.815 envíos por SED NOTIFICACIONES y 5.049 envíos por FUT.

Frente a la devolución de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico por SED NOTIFICACIONES, 666 comunicaciones fueron devoluciones, las cuales representan el 4,82% del total de 13.815 envíos; al validar los documentos, las direcciones de correo electrónico no se encuentran activas o se encuentran con inconsistencias en su denominación. No existe un registro de devoluciones a través del correo electrónico por FUT.

Por otro lado, los documentos no cumplen con algunos criterios de la calidad de la respuesta como en el criterio de coherencia y en el 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 electrónicas. En cuanto a los rechazos de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico por SED NOTIFICACIONES, 302 comunicaciones fueron rechazos, las cuales representan el 2,18% del total de 13.815 envíos. No existe un registro de rechazos a través del correo electrónico por FUT.

A continuación, se muestra el detalle de nivel de efectividad por área remitente:

Tabla 18 Nivel de efectividad correspondencia electrónica

Dependencia	Efectividad envíos por correo electrónico certificado			
	Entregas	Devolución	Total	Efectividad
Despacho	42	2	44	95,45%
Oficina de Control Interno	10	0	10	100,00%
Oficina Asesora de Jurídica	177	4	224	79,02%
Oficina para la Convivencia Escolar	342	45	387	88,37%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	5	0	5	100,00%

Dependencia	Efectividad envíos por correo electrónico certificado			
	Entregas	Devolución	Total	Efectividad
Dirección General de Educación y Colegios Distritales	6	0	6	100,00%
Dirección Local de Educación Usaquén	154	3	157	98,09%
Dirección Local de Educación Chapinero	75	1	76	98,68%
Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	82	6	88	93,18%
Dirección Local de Educación Usme	110	6	116	94,83%
Dirección Local de Educación Tunjuelito	83	5	88	94,32%
Dirección Local de Educación Bosa	131	17	148	88,51%
Dirección Local de Educación Kennedy	179	10	189	94,71%
Dirección Local de Educación Fontibón	67	4	71	94,37%
Dirección Local de Educación Engativá	187	11	198	94,44%
Dirección Local de Educación Suba	313	30	343	91,25%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	78	6	84	92,86%
Dirección Local de Educación Teusaquillo	131	13	144	90,97%
Dirección Local de Educación Mártires	6	0	6	100,00%
Dirección Local de Educación Antonio Nariño	38	1	39	97,44%
Dirección Local de Educación Puente Aranda	64	2	66	96,97%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	42	1	43	97,67%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	133	12	145	91,72%
Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	10	2	12	83,33%
Dirección de Inspección y Vigilancia	398	27	425	93,65%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	188	8	196	95,92%
Dirección de Educación Preescolar y Básica	12	0	12	100,00%
Dirección de Educación Media	1	0	1	100,00%

Dependencia	Efectividad envíos por correo electrónico certificado			
	Entregas	Devolución	Total	Efectividad
Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	3	0	3	100,00%
Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	70	5	75	93,33%
Dirección de Evaluación de la Educación	26	0	26	100,00%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	2	0	2	100,00%
Dirección de Cobertura	365	59	424	86,08%
Dirección de Bienestar Estudiantil	749	58	807	92,81%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	331	27	358	92,46%
Dirección de Dotaciones Escolares	12	1	13	92,31%
Dirección de Talento Humano	152	8	160	95,00%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	980	36	1016	96,46%
Oficina de Personal	2303	44	2347	98,13%
Grupo de Certificados Laborales	8	1	9	88,89%
Oficina de Escalafón Docente	1103	32	1135	97,18%
Oficina de Nómina	1296	34	1330	97,44%
Dirección de Contratación	1	0	1	100,00%
Oficina de Apoyo Precontractual	6	0	6	100,00%
Oficina de Contratos	104	3	107	97,20%
Dirección de Servicios Administrativos	8	1	9	88,89%
Archivo SED	369	7	376	98,14%
Oficina de Servicio al Ciudadano	1602	51	1653	96,91%
Oficina OSC Respuestas	594	40	634	93,69%
Oficina de Tesorería y Contabilidad	1	0	1	100,00%
Total general	13149	666	13815	95,18%

Fuente: Base asignación SED NOTIFICACIONES agosto de 2024

5. Gestión de Mejoramiento Continuo

Tabla 19 indicadores 20 corte agosto 2024

		Mayo	Junio	Julio	Agosto
Nivel de oportunidad Total	En términos	33191	26292	26728	40759
	Total, evaluado	35836	28317	28910	43480
	%	93%	93%	92%	94%
Nivel de oportunidad SIGA	En términos	32106	25380	25948	39824
	Total, evaluado	34566	27251	28031	42396
	%	93%	93%	93%	94%
Nivel de oportunidad BTE	En términos	1085	912	780	935
	Total, evaluado	1270	1066	879	1084
	%	85%	86%	89%	86%
Nivel de oportunidad Alcaldía	%	74%	78,90%	-	-
Total, calidad SED	Sin error	4315	3605	2992	
	Total, muestra	4879	4015	3468	
	%	88%	90%	86%	
Calidad SIGA	Sin error	4127	3418	2859	
	Total, muestra	4663	3804	3320	
	%	89%	90%	86%	
Calidad BTE	Sin error	188	187	133	
	Total, muestra	216	211	148	
	%	87%	89%	90%	
Calidad Alcaldía	Sin error	16	14		
	Total, muestra	34	34		
	%	47%	41%		
Vencidos BTE	Vigencia actual	168	116	34	57
	Vigencias anteriores	9	1	0	0
	Total	177	117	34	57
Vencidos SIGA	Vigencia actual	1653	1414	877	783
	Vigencias anteriores	248	165	114	99
	Total	1901	1579	991	882
Total vencidos	Vigencia actual	1821	1530	911	840
	Vigencias anteriores	257	166	114	99
	Total	2078	1696	1025	939
Vencidos Alcaldía	Total	523	335	-	-
Percepción en las respuestas	Respuestas	616	121	497	
	%	51%	62%	53%	53%

Fuente: Reporte informes de Oportunidad e informes de seguimiento Alcaldía BTE

5.1 Gestión de reporte de hallazgos

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 bajo la norma ISO 9001:2015, se articuló con la Oficina de Control Interno, en lo relacionado al seguimiento de Nivel de Oportunidad, mediante el procedimiento 20-PD-002 Formulación y Seguimiento al Plan de Mejoramiento, disponible en Isolución.

En el siguiente cuadro se detallan las acciones correctivas pendientes por gestión en ISOLUCIÓN a corte del 30 de agosto de 2024.

Tabla 21 Hallazgos reportados en Isolución

Id	Estado	Hallazgo	Solicitante	Solicitado a
1447	Vencida	Se realizó seguimiento a los indicadores obtenidos mes a mes en la gestión de los requerimientos fuera de los términos de Ley, durante el II semestre del 2022, se encontró que su dependencia obtuvo de manera reiterativa indicadores muy por debajo del 100%, lo cual infiere en Nivel de Oportunidad en las respuestas a la ciudadanía de la Entidad" total segundo semestre 63%.	Narda Rodríguez Toro	Colegio José Joaquín Casas
1450	Abierta	Se realizó seguimiento a los indicadores obtenidos mes a mes en la gestión de los requerimientos fuera de los términos de Ley, durante el II semestre del 2022, se encontró que su dependencia obtuvo de manera reiterativa indicadores muy por debajo del 100%, lo cual infiere en Nivel de Oportunidad en las respuestas a la ciudadanía de la Entidad" total segundo semestre 50%.	Narda Rodríguez Toro	Colegio Gonzalo Arango
1437	Abierta	Se realizó seguimiento a los indicadores obtenidos mes a mes en la gestión de los	Narda Rodríguez Toro	Colegio Policarpa Salavarrieta

Id	Estado	Hallazgo	Solicitante	Solicitado a
		requerimientos fuera de los términos de Ley, durante el II semestre del 2022, se encontró que su dependencia obtuvo de manera reiterativa indicadores muy por debajo del 100%, lo cual infiere en Nivel de Oportunidad en las respuestas a la ciudadanía de la Entidad" total segundo semestre 78%.		
1444	Vencida	Se realizó seguimiento a los indicadores obtenidos mes a mes en la gestión de los requerimientos fuera de los términos de Ley, durante el II semestre del 2022, se encontró que su dependencia obtuvo de manera reiterativa indicadores muy por debajo del 100%, lo cual infiere en Nivel de Oportunidad en las respuestas a la ciudadanía de la Entidad" total segundo semestre 70%	Narda Rodríguez Toro	Colegio Aulas Colombianas San Luis
1438	Vencida	Se realizó seguimiento a los indicadores obtenidos mes a mes en la gestión de los requerimientos fuera de los términos de Ley, durante el II semestre del 2022, se encontró que su dependencia obtuvo de manera reiterativa indicadores muy por debajo del 100%, lo cual infiere en Nivel de Oportunidad en las respuestas a la ciudadanía de la Entidad" total segundo semestre 78%	Narda Rodríguez Toro	Colegio Paulo Freire
1457	Abierta	Se realizó seguimiento a los indicadores obtenidos mes a mes en la gestión de los requerimientos fuera de los términos de Ley, durante el II semestre del 2022, se encontró	Narda Rodríguez Toro	Colegio Ricaurte

Id	Estado	Hallazgo	Solicitante	Solicitado a
		que su dependencia obtuvo de manera reiterativa indicadores muy por debajo del 100%, lo cual infiere en Nivel de Oportunidad en las respuestas a la ciudadanía de la Entidad” total segundo semestre 35%.		
1422	Abierta	se realizó seguimiento a los indicadores obtenidos mes a mes en la gestión de los requerimientos fuera de los términos de Ley, durante el II semestre del 2022, se encontró que su dependencia obtuvo de manera reiterativa indicadores muy por debajo del 100% lo cual infiere en Nivel de Oportunidad en las respuestas a la ciudadanía de la Entidad” - total segundo semestre 88%.	Narda Rodríguez Toro	Colegio Panamericano
1434	Abierta	se realizó seguimiento a los indicadores obtenidos mes a mes en la gestión de los requerimientos fuera de los términos de Ley, durante el II semestre del 2022, se encontró que su dependencia obtuvo de manera reiterativa indicadores muy por debajo del 100% lo cual infiere en Nivel de Oportunidad en las respuestas a la ciudadanía de la Entidad”. total segundo semestre 80%.	Narda Rodríguez Toro	Colegio Juan Francisco Berbeo
1449	Vencida	Se realizó seguimiento a los indicadores obtenidos mes a mes en la gestión de los requerimientos fuera de los términos de Ley, durante el II semestre del 2022, se encontró que su dependencia obtuvo de manera reiterativa indicadores muy por debajo del 100%, lo	Narda Rodríguez Toro	Colegio General Santander

Id	Estado	Hallazgo	Solicitante	Solicitado a
		cual infiere en Nivel de Oportunidad en las respuestas a la ciudadanía de la Entidad” total segundo semestre 54%.		

Fuente: Reporte hallazgos Isolución

5.2 Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior

- El 9 de agosto de 2024, se realizó evaluación del "INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JUNIO DEL 2024", remitido por la Secretaría General de la Alcaldía D.C. y se identifican mediante acta de la misma fecha, diferencias en la implementación de la metodología para evaluación de la calidad de las respuestas según Calidad en la respuesta 05-MG-001 VF 291119, en lo referente al atributo “Manejo del Aplicativo” dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. de quejas y soluciones, que hace relación a la utilización del aplicativo en cada una de las actividades que se deben adelantar (radicación, clasificación, asignación, traslado por competencia, resumen u observaciones de la respuesta en el aplicativo y adjuntos), lo cual genera diferencia en los indicadores de la Alcaldía respecto a los que genera la SED. Se genera acción de mejora No. 64.
 - a. Socialización en los tres niveles de la entidad, respecto a los criterios de evaluación de calidad de las respuestas, con énfasis en las funcionalidades y adecuada gestión en el aplicativo.
 - b. Se realizó un refuerzo en capacitación con el personal de la OSC evaluador respecto a la metodología.
- Desde el 25 de julio, se recomienda realizar de manera oportuna el registro en el aplicativo Isolución, de los hallazgos, acciones de mejora y seguimientos que se originan como producto de los seguimientos a los resultados de oportunidad. Lo anterior, principalmente a los correspondientes a la vigencia 2023. Numeral 10 de la norma. Se genera acción de mejora ID_53
 - a. El 28 de agosto de 2024, se organizó un espacio de seguimiento con las nueve (9) dependencias que continúan con hallazgos en el aplicativo Isolución en estado vencidas o abiertas, con el fin de reiterar a los jefes de cada una de las dependencias la importancia de generar acciones de mejora y cumplimiento a los planes de mejoramiento informados en el sistema, con énfasis en aquellas áreas que no realizaron ninguna gestión, tendrán apertura de proceso disciplinario por parte de la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción.

- b. Se remite el Colegio Juan Francisco Berbeo, Policarpa Salavarrieta, Gonzalo Arango, Colegio Ricaurte y el Colegio Panamericano, a la Oficina de Control Disciplinario de instrucción.
- Se identifica respecto al informe de acceso a la información pública, que durante agosto inicialmente se contaba con más de 90 solicitudes tipificadas como solicitudes de información pública, se realiza una validación de todos los casos y al final solo 65 correspondían a esta tipología: 9 para la Oficina de Personal, 6 para la Dirección de Inspección y Vigilancia, 5 para el Despacho, 4 para la Dirección de Bienestar Estudiantil, entre otras. Se requiere generar una acción de mejora ya que inicialmente se identificó que la mayoría corresponde a requerimientos que no son solicitudes de información pública. Se genera acción de mejora No. 69.
 - a. Se realiza refuerzo de capacitación y en el proceso de empalme se realiza socialización, esta actividad continua en seguimiento.
- En la gestión del trámite de legalización, se requiere generar acciones encaminadas a disminuir la radicación errada para el trámite de legalización, que presenta un número cercano al 25% del total de radicaciones, que tienen que negarse o que se requiere generar oficio de traslado a las entidades competentes, se genera acción de mejora No. 70.
 - a. En esta actividad sigue pendiente para evaluación en los próximos dos meses.
- Por solicitud del despacho de la entidad, se requiere generar reportes personalizados con datos específicos del origen de las solicitudes de los entes de control, en este sentido se deben registrar e identificar adecuadamente las solicitudes que ingresan y generar reportes a partir de septiembre, para evitar el reproceso del trabajo manual para esta clasificación. se genera acción de mejora No. 71.
 - a. Se adelantó socialización y la generación de un tablero de control BI para identificar los casos y hacer un adecuado seguimiento en el proceso de empalme con el nuevo operador del centro de contacto, se continúa con la actividad de seguimiento.

6 Acciones de mejora planteadas para septiembre

- Se encuentra pendiente el seguimiento y cierre de las acciones de mejora 53, 64, 69 y 71.
- Reporte en Isolución de los casos identificados como reiterativos para la aplicación y que tienen los indicadores muy bajos. Se genera acción de mejora No. 73.
- Establecer el procedimiento para realizar la Evaluación de la Calidad de las respuestas, para evaluar únicamente las PQRSDf que lleguen a través del aplicativo de Bogotá te Escucha, para generar una articulación con los indicadores de la Alcaldía para optimizar los procesos de seguimiento. Se genera acción de mejora No. 74.
- Socializar los temas y subtemas para el adecuado registro en el aplicativo SIGA y BTE, para mejorar los reportes, al igual que realizar retiro de la tipología en las dependencias:

- a. Falta de información o información general BTE
- b. Trámite General (SIGA)

Se genera acción de mejora No. 75.

7 Cronograma de trabajo plan padrino septiembre 2024

- Seguimiento al cumplimiento de respuesta a las solicitudes dentro de los términos establecidos por ley (vencidos) – Se enviará correo electrónico con la relación de casos vencidos a las 15 dependencias que tienen más peticiones vencidas, con corte al 9 de septiembre de 2024.
- Adicional al envío de correo electrónico se hará seguimiento al cierre y/o avance en los casos vencidos con el reporte del 17 de septiembre de 2024; para las dependencias que continúen con más de 50 casos vencidos se programará reunión presencial de seguimiento, con el fin de acordar compromisos para el cierre.
- Acompañamiento cargue de documentos radicados sin digitalizar vigencia 2024. Se remitirá correo electrónico a las 10 de áreas que registran un alto número de casos sin digitalizar para la actual vigencia.
- Seguimiento a los compromisos de la reunión del 28 de agosto de 2024, en aras de revisar el avance en el cargue de causa raíz y planes de mejoramiento de las áreas que continúan con hallazgos abiertos y/o vencidos en el aplicativo Isolución.
- Reunión con la Dirección de Dotaciones Escolares, Dirección de Cobertura, Dirección de Bienestar y la Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos con recomendaciones relacionadas con el correcto uso de la tipificación de los trámites y su parametrización, al momento de hacer el reparto de los radicados del SIGA.