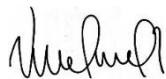
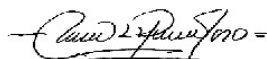


INFORME EJECUTIVO PQRS OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO DICIEMBRE 2023

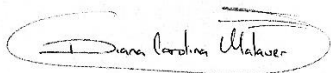
Compiló:



Veiman Cotrino Díaz
Profesional Universitario



Narda Lizeth Rodríguez
Profesional Universitario



Diana Carolina Malaver
Profesional Universitario



Herly Alejandra Rativa
Contratista



Eva María Vera
Contratista

Aprobó:



MARCO ANTONIO BARRERA GÓMEZ
Jefe de la Oficina de Servicio al ciudadano
Defensor de la Ciudadanía

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
1.5 Alcance POA	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	13
3.2 Satisfacción Canales de Atención	14
3.3 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano	14
4. Análisis de las solicitudes radicadas	15
4.1 Análisis de la gestión realizada para las solicitudes radicadas:	18
4.1.2.1 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?	19
5. Soluciones Estratégicas	22
5.1 Correo Electrónico	22
5.2 Asignación PQRS en Bogotá Te Escucha	24
6. Nivel de OPORTUNIDAD	25
7. Valoración de la Calidad en la RESPUESTA	28
8. Percepción de la calidad EN LAS RESPUESTAS	37
9. Gestión Vencidos	39
10. Nivel de Oportunidad de los trámites de la SED	49
11. Gestión de Correspondencia	51
11.1 Correspondencia de Entrada Física:	51
11.2 Correspondencia De Salida Física	52
11.3 Nivel de Oportunidad de Correspondencia de Salida Física	53
11.4 Correo Electrónico Certificado	54
11.5 Nivel de Oportunidad Correo Certificado	54
11.6 Rechazos	57
11.7 Devoluciones	58
11.8 Salidas Que No Pasan Por La Osc	59
11.9 NO DIGITALIZADOS	60
12. PD-PLAN de MEJORA – ISOLUCION	63
13. Resumen de Indicadores	64
14. Seguimiento acciones de mejora informe anterior	64
15. Acciones de mejora planteadas próximo informe	66

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1 Atención de los canales	10
Tabla 2 Participación Canales Acumulados al mes de diciembre	12
Tabla 3 Satisfacción detallado Mensual.....	14
Tabla 4 Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento	16
Tabla 5 Acumulado 2023	17
Tabla 6 Oficinas con mayor participación.....	19
Tabla 7 Requerimiento de mayor demanda.....	19
Tabla 8 Denuncias por presuntos actos de corrupción	20
Tabla 9 Participación según el nivel.....	20
Tabla 10 Histórico de Gestión.	22
Tabla 11 Avance de cierre de gestión.	23
Tabla 12 Tipología Plan Padrino.	23
Tabla 13 Solicitud de Tramite de Notificaciones - Plan Padrino	24
Tabla 14 PQRS BTE.....	25
Tabla 15 Nivel de Oportunidad por área NVC	25
Tabla 16 Resultados de la Evaluación del mes	30
Tabla 17 Dependencias con mayor incumplimiento	30
Tabla 18 Percepción Calidad en la respuesta.....	38
Tabla 19 Trazabilidad	38
Tabla 20 Vencidos detalle mensual	40
Tabla 21 Variación de Vencimientos	48
Tabla 22 Nivel Oportunidad Trámites	49
Tabla 23 Detalle de cantidad de solicitudes recibidas de Trámites, OPA'S y Servicios recibidos de enero a octubre de 2023.....	49
Tabla 24 Nivel Oportunidad Trámites por tipo de solicitud	49
Tabla 25 Nivel Oportunidad Trámites Dependencias	50
Tabla 26 Correspondencia de entrada.....	51
Tabla 27 Correspondencia de salida	52
Tabla 28 Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física.....	53
Tabla 29 Correo Electrónico Certificado	55
Tabla 30 Reporte de Rechazos realizados	57
Tabla 31 Reporte de Devoluciones realizadas.....	58
Tabla 32 Salidas que no pasan por la OSC	60
Tabla 33 Dependencias NVC con Radicados sin Adjunto Digitalizado en PDF en los Sistemas de Gestión de Correspondencia.	61
Tabla 34 Hallazgos Isolucion	63
Tabla 35 Avance Gestión Isolucion.....	64
Tabla 36 Indicadores	64



Listado de Graficas

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de octubre	12
Grafica 2 Comportamiento de PQRS respecto a canales de atención	13
Grafica 3 Tipificación canales de atención	15
Grafica 4 Top 10 Oficinas con mayor participación en requerimiento y, demás oficinas e Instituciones Educativas	17
Grafica 5 Entes de Control.....	21
Grafica 6 Nivel de Oportunidad por Subsecretaria	27
Grafica 7 Nivel de Oportunidad por Subsecretaria	27
Grafica 8 Ciclo de Gestión de la Calidad de las respuestas.....	31

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 septiembre de 2023, 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, 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, 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@educacionbogota.edu.co
- Para las solicitudes de entidades estatales del orden nacional, territorial y/o distritales podrán hacerlo a través del correo electrónico buzonentidades@educacionbogota.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://bogota.gov.co/sdqs/>
- Para información general y orientación a la ciudadanía puede escribir al correo electrónico contactenos@educacionbogota.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 \(educacionbogota.gov.co\)](https://educacionbogota.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://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/, en el horario de 08:00 am a 05:00 pm.

1.5 Alcance POA

El presente informe da alcance a la actividad 4.1 *“Realizar y socializar un Informe mensual de PQRSDF, para la generación de acciones de mejora por parte de las dependencias de la SED y el cumplimiento de la normatividad vigente.”* Del módulo 4 Atención al Ciudadano, del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2023.

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

Durante diciembre del 2023 se presentaron las siguientes novedades:

- Se registro un nivel de servicio consolidado para el periodo de diciembre 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 100%, logrando el cumplimiento del objetivo anual para el indicador del nivel de servicio.

Tabla 1 Atención de los canales

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	20.337	19.946	98%
Virtual	25.554	25.554	100%
Telefónico	6.019	6.019	100%
Total, general	51.910	51.519	99%

Fuente: Datos Canales OSC.

Por lo anterior, se concluye que se mantiene el indicador propuesto del 93%, logrando un nivel de servicio del 99%.

- El indicador de satisfacción proyectado para el mes de diciembre fue de 94,00%%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 94%, dando cumplimiento al proyectado.
- Desde el equipo de cualificación y formación para el presente periodo de diciembre se realizó la revisión, traducción a lenguaje claro y actualización de 29 trámites y servicios publicados en la guía de trámites y servicios. En el apartado 8.5 Lenguaje Claro del presente informe.
- Durante el mes de diciembre se realizaron 35 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar notificación de actos administrativos, informes OSC, instructivos internos, notas de prensa, piezas graficas canales de atención y defensor de la ciudadanía.
- 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 asignación de cupo escolar con 34.35% disminuyendo en respecto al mes anterior en 3.33%, aunque se mantiene el cronograma de cobertura 2023- 2024 de acuerdo con la resolución 3144 del 30 agosto 2023. Seguido esta Subsidio de transporte con un 15.24% presentando una disminución del 0.6%; Prestaciones sociales de docentes con un 12.45% presenta disminución del 17.8% respecto al mes anterior y Traslado de estudiantes antiguos registro 10.84% disminuyendo en 62.9% respecto a noviembre, es de mencionar que la solicitud de traslado para grados de 1° de primaria que

se desarrolló desde el 20 de noviembre al 5 de diciembre del 2023. Por otro lado, Consulta a solicitudes radicadas con 5.02% disminuyo en 31.3%.

- Se da inicio al proceso de cobertura del 06 de diciembre al 15 de diciembre, con la novedad de ausencia de PSI en la dila de Bosa y Kennedy, el 04 de diciembre se realizó la validación de los equipos, claves y espacios por parte de todos los equipos (Movilidad, Cobertura, OSC), 16 de diciembre: Se finaliza primera etapa y se deja el equipamiento listo para el inicio en enero
- Los siguientes son los indicadores de atención por parte de las DILES.

ATENCIÓN PRESENCIAL

ATENDIDOS

4128

TOTAL

4154

EFICACIA

99.4%

T.ESPE

0:03:22

TMO

0:08:26

DLE'S

Unicma

1Y

Dias

27

	1-dic	4-dic	5-dic	6-dic	7-dic	11-dic	12-dic	13-dic	14-dic	15-dic	18-dic	19-dic	20-dic	21-dic	22-dic	26-dic	27-dic	28-dic	29-dic	Total
07 - DLE Bosa	105	105	62	92	17	41	34	25	31	16	32	55	24	48	12	43	41	35	33	851
19 - DLE Ciudad Bolívar	78	74	85	51	8	38	49	42	48	26	33	35	24	25	1	40	22	21	16	715
08 - DLE Kennedy	70	37	23	49	6	61	45	41	32	21	39	31	17	27	1	39	25	18	21	603
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	35	34	22	33	11	41	30	27	24	16	11	18	14	8	18	25	12	11	388	
10 - DLE Engativá	43	36	48	31	6	13	8	1	18	8	24	14	9	15		20	19	17	342	
04 - DLE San Cristóbal	12	15	22	20	5	23	29	20	18	16	10	19	17						10	236
05 - DLE Usme	12	12	13	30	9	21	17	14	13	6	10	9	7	12	1	15	15	8	7	231
11 - DLE Suba	13	15	3	24	6	14	6	15	10	5	17	18	16	10		6	10	9	8	205
06 - DLE Tunjuelito		21		16	5	14	16	13	13	9	7		9	15			2	3		143
15 - DLE Antonio Nariño	29	24		29	5	18		8	8	7	1									129
09 - DLE Fontibón	36		36									11				13			14	110
01 - DLE Usaquén	14			19	7	18	12	6	7	7									13	103
14 - DLE Mártires			13										4				3		20	20
02 - 13 DLE Teusaquillo-Chap			11										2							17
12 - DLE Barrios Unidos		8									5							4		17
16 - DLE Puente Aranda														5				10		15
03 - 17 DLE Santafé - Candelaria																		3		3
Total Gral	447	381	338	394	85	302	216	215	225	145	194	209	144	166	22	201	172	127	145	4128

- El equipo de monitoreo de la OSC genero un plan de trabajo que permitió obtener como resultados de la gestión en el caso de Erro Crítico se presentó un incremento de 0.06% frente al mes anterior y en el caso de Error No Crítico se dio un incremento de 1.84% frente al mes de noviembre de 2023.

3. ANÁLISIS GENERAL DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

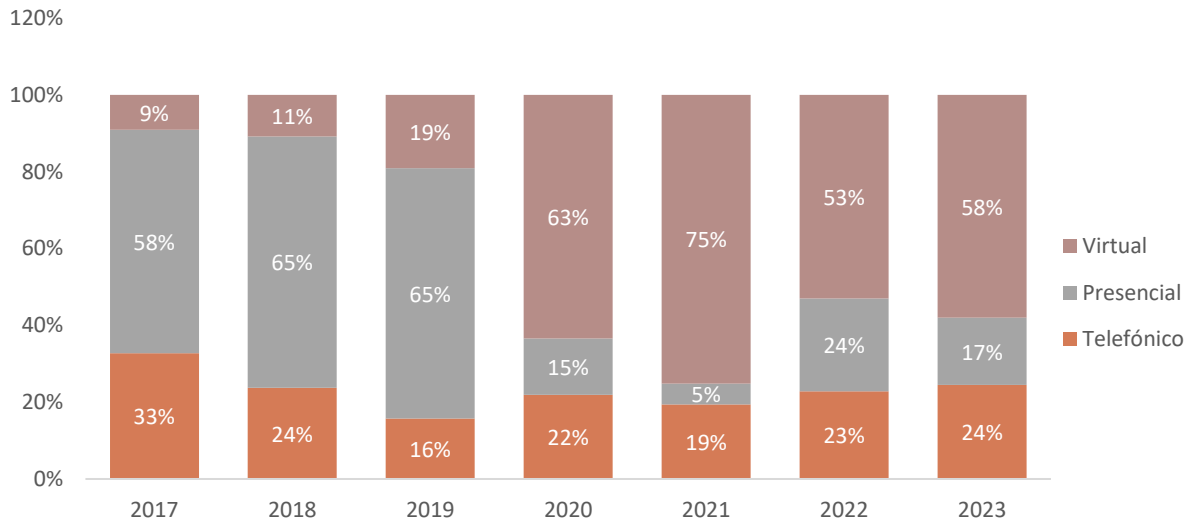
Los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito presentan un comportamiento variable durante los últimos cinco años, al contar con un hito, como lo fue la pandemia causada por el virus Sars-COV2. Desde ese momento, la ciudadanía en general ha optado por preferir los canales virtuales, 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 2023 en diciembre se contó con un total de 112.094 atenciones.

Tabla 2 Participación Canales Acumulados al mes de diciembre

Año	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	403.190	714.807	111.970	1.229.967
2018	270.168	745.680	123.938	1.139.786
2019	209.456	868.936	254.860	1.333.252
2020	456.953	305.430	1.323.143	2.085.526
2021	491.209	138.157	1.905.005	2.534.371
2022	312.223	331.484	725.994	1.369.701
2023	376.872	268.643	893.118	1.538.633

Fuente: Datos Canales OSC.
*** La gestión Telefónico 2023 reporta ingreso de las cifras de atención IVR**

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de diciembre



Fuente: Fuente: Datos Canales OC.

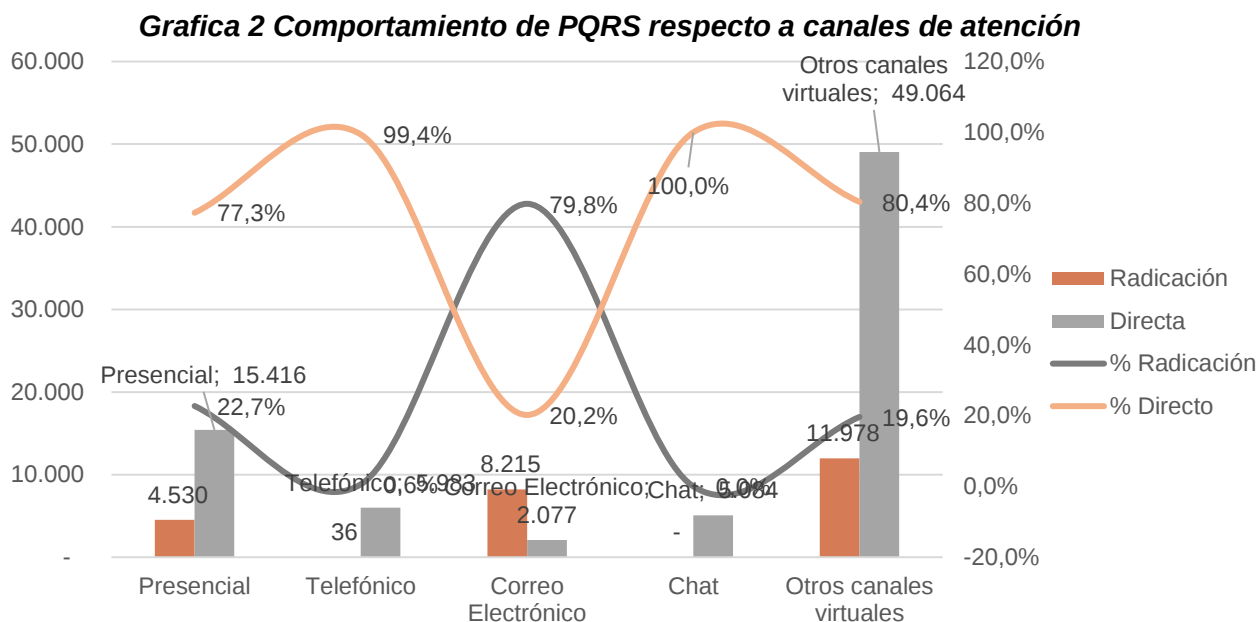
En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a diciembre de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para este periodo en el año 2020 se presentó un incremento en el canal virtual del 44%, disminuyendo la participación del canal presencial en 50% y el telefónico aumento en 6% respecto al año anterior.

En el año 2021 de acuerdo con las situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19, se mantuvo la tendencia al año anterior, aumentando la participación del canal virtual con 12%, de igual manera para el canal telefónico se mantiene la tendencia disminuyendo en 3%; debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional el canal presencial disminuyó en su participación un 10% respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2023, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 24% (es preciso indicar que se incluyeron las cifras de gestión IVR) y 17%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 58%.

3.1 Comportamiento Canales de Atención

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



Fuente: Datos Canales OSC

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 21.6% de las solicitudes son resueltas en primer contacto y el restante son radicadas.

Es preciso indicar que ingresaron 48.198 atenciones en el canal virtual mediante el formulario de matrículas, ya que se encuentra en curso el cronograma de cobertura 2023- 2024 establecido en la resolución 3144 del 30 agosto 2023; en el cual estableció la solicitud de traslado para grados de 1° de primaria que se desarrolló desde el 20 de noviembre al 5 de diciembre del 2023

3.2 Satisfacción Canales de Atención

Para el indicador de satisfacción anual, se realiza el mismo ejercicio de pronóstico con un nivel de confianza del 95%, obteniendo como resultado una meta del 85%, con el siguiente comportamiento mensual.

Es importante mencionar, que el indicador de satisfacción proyectado para el mes de diciembre fue de 94,00%%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 94%, dando cumplimiento al proyectado

Tabla 3 Satisfacción detallado Mensual

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, Mes
ene-23	78.60%	89.32%	58.58%	46.18%	82.34%
feb-23	79,70%	90,47%	66,08%	51,23%	82.95%
Mar-23	86,54%	88,72%	70,46%	51,55%	84,75%
Abr-23	92,59%	89,41%	78,85%	61,96%	88,30%
May-23	89,62%	91,20%	77,47%	62,18%	87,20%
Jun-23	90.23%	86.31%	74.37%	68.87%	85.99%
Jul-23	93,13%	90,00%	83,00%	72,39%	89,56%
Ago-23	92,47%	90,69%	86,22%	72,40%	89,54%
Sep-23	91,40%	92,62%	85,95%	72,63%	90,18%
Oct-23	95.21%	92.17%	93.22%	73.84%	93.50%
Nov-23	95.24%	92.00%	90.64%	67%	92.95%
Proyectado Dic-23	96%	92%	92%	73%	94%
Obtenido Dic-23	95.21%	93.41%	93.83%	75.34%	94.00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

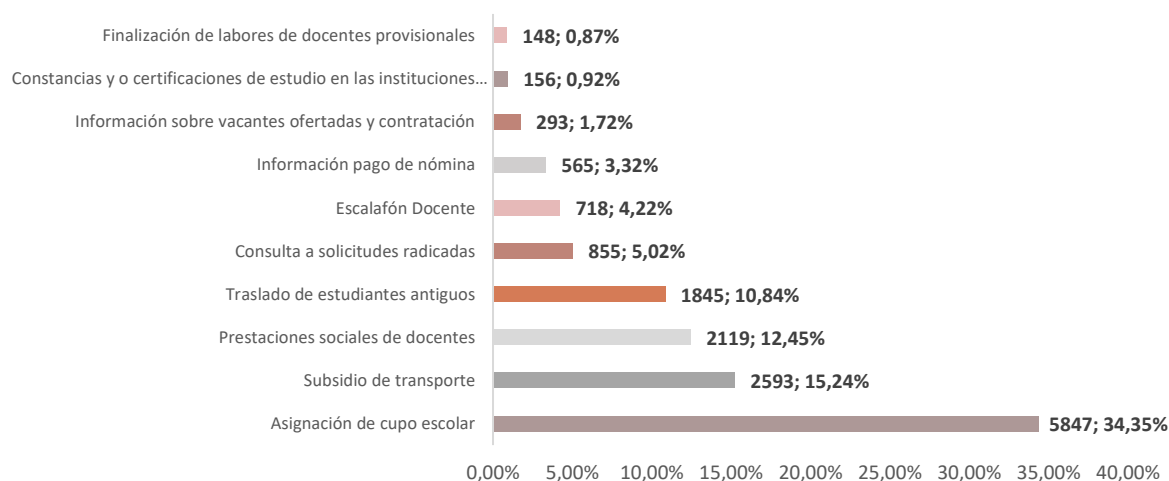
El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para diciembre se encontró en 94.00%, se aplicaron un total de 7.309 encuestas, de las cuales 6.867 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 93.41% aumentando en 1.41%, Correo electrónico 75.34% registro un incremento de 8.34%, Canal presencial 95.21% disminuyendo en 0.03%, y el canal Chat 93.83% aumentando en 3.19% respecto al periodo anterior.

3.3 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Durante el mes de diciembre en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron asignación de cupo escolar con 34.35% disminuyendo en respecto al mes anterior en 3.33%, aunque se mantiene el cronograma de cobertura 2023- 2024 de acuerdo con la resolución 3144 del 30 agosto 2023. Seguido esta Subsidio de transporte con un 15.24% presentando una disminución del 0.6%; Prestaciones sociales de docentes con un 12.45% presenta disminución del 17.8% respecto al mes anterior y Traslado de estudiantes antiguos registro 10.84% disminuyendo en 62.9% respecto a noviembre, es de mencionar que la solicitud de traslado para grados de 1° de primaria que se desarrolló desde el 20 de noviembre al 5 de diciembre del 2023. Por otro lado, Consulta a solicitudes radicadas con 5.02% disminuyo en 31.3%.

Grafica 3 Tipificación canales de atención



Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

Adicionalmente, la consulta de Escalafón Docente 4.22% aumento en 60.6%; Información pago de nómina 3.32% aumento en un 81.7% debido al cronograma establecido para los pagos del 15 de diciembre (salarios y primas de las nóminas administrativas y primas de navidad docentes); Información sobre vacantes ofertadas y contratación 1.72% disminuyendo respecto al mes anterior; Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales 0.92% y por ultimo Finalización de labores de docentes provisionales con 0.87%.

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	Tipo de tramite	Bogotá te escucha	SIGA	Total General
Solicitudes y tramites Representan el 72%	Derecho de Petición Interés Particular	223	13533	13.756
	Derecho de Petición Interés General	38	80	118
	Derecho de Petición de Consulta	41		41
	Derecho de Petición de Información		8	8
	Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias	7	13	20
	Fut (Formulario Único de Tramites)		786	786
	Informativo		94	94
	Respuestas en General (Allegan documentación, solución a peticiones de las IED e información de costos educativos)		36	36
	Contáctenos		2925	2.925
	Invitaciones		9	9
Requerimientos Legales 1%	Facturas		2	2
	Tutelas		161	161
	Expediente			0
	Cumplimientos de Fallo		207	207
	Recursos de Reposición		5	5
	Conciliación			0
	Demandas		2	2
	Citación		1	1
	Nulidad y Restablecimiento del Derecho		2	2
	Recursos de Apelación			0
PQRSDF Representan el 2%	Quejas	173		173
	Reclamos	119		119
	Felicitaciones	131		131
	Denuncias por Actos de Corrupción		16	16
	Sugerencias	4		4
Solicitudes de Acceso a la Información, Representan el 0%	Solicitudes de Acceso a la Información	25		25
Trámite	Derecho de Petición Interés General		20	20
Representa el 25%	Derecho de Petición Interés Particular		6098	6.098
	Total General	761	23.998	24.759

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 agrupar las solicitudes, de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolo de acuerdo con los tres grandes grupos generales, que son: Solicitudes y tramites (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 2023

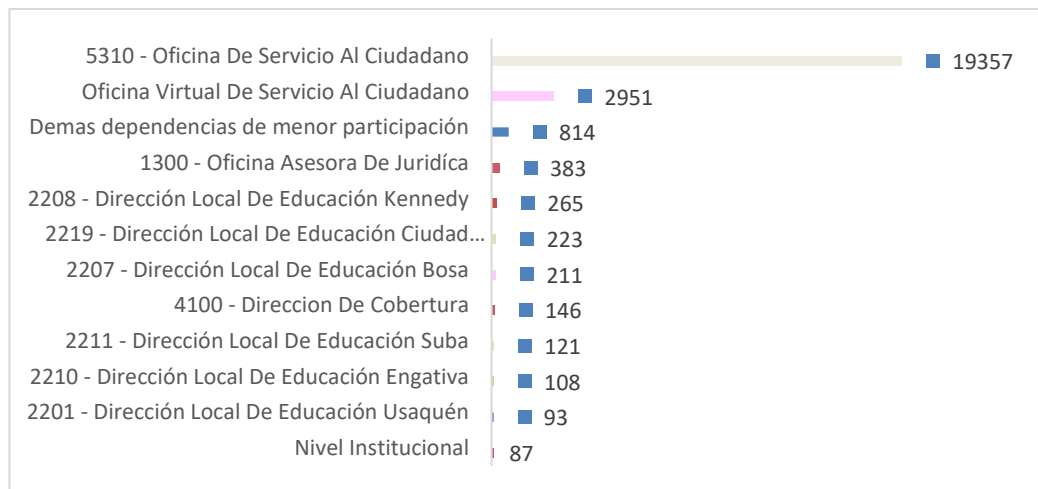
Mes	Solicitudes y Trámites	PQRSDF	Requerimientos Legales	Solicitud de Acceso a la Información	Total general
Enero	62.705	468	832	29	64.034
Febrero	51.725	595	1.264	38	53.622
Marzo	47.763	586	1.128	39	49.516
Abril	41.151	432	1.128	27	42.738
Mayo	31.612	648	722	28	33.010
Junio	27.447	715	692	49	28.903
Julio	28.698	499	424	25	29.646
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	17.795	443	378	25	24.759

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones en general decrecieron un 31% respecto al mes anterior, siendo solicitudes y trámites el de mayor impacto.

Del total de los registros; el 93% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central y el 7% por las Direcciones Locales de Educación; del total el 82% se realiza a través de canales virtuales y el 18% de manera presencial.

Grafica 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 95% que constituyen las diez dependencias más representativas con un total de 16.849 requerimientos, posteriormente un 5% de participación de las Direcciones Locales de Educación con 882 requerimientos.

Dentro del total de los trámites y solicitudes atendidas en las 10 dependencias del nivel central con mayor volumen de gestión se destacan las siguientes con sus tres tramites de más alto impacto:

Oficina de Servicio al Ciudadano con trámite general 26%, constancias o certificados con un 22% y el trámite de Legalización Documentos al Exterior representado en el 16%

La oficina virtual de Servicio al Ciudadano con trámite general el 96%.

La Dirección Local de Educación Kennedy con trámite general 62%, costos educativos para colegios privados con un 30%.

La Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar con trámite general 90% y ampliación de términos 6% respectivamente.

La Dirección Local de Educación de Bosa con trámite general 80% y costos educativos para colegios privados con un 15%.

4.1.2 Grupo PQRSDF

Los 443 requerimientos, son radicados a través de las diferentes plataformas y asignadas a las dependencias para su gestión y trámite.

De total de los recibidos en esta categoría el 80 % fueron atendidos virtualmente por el canalWeb, E-mail y Redes Sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 20%.

Tabla 6 Oficinas con mayor participación

Área	Cantidad	% de participación
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	147	33%
4100 - Dirección De Cobertura	45	10%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	23	5%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	14	3%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	13	3%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	12	3%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	12	3%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	12	3%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	11	2%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	10	2%
Demás dependencias de menor participación	91	21%
Nivel Institucional	53	12%
TOTAL	443	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, matrículas, beneficios estudiantiles, calidad de la educación y datos abiertos, esto dentro de las categorías más representativas.

4.1.3 Requerimientos Legales

Tabla 7 Requerimiento de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% participación
Cumplimiento de Fallo	207	55%
Tutela	161	43%

Grupo	Cantidad	% participación
Recurso de Reposición	5	1%
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	2	1%
Demandas	2	1%
Citación	1	0%
TOTAL	378	100%

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

Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 55% corresponde a Cumplimiento de fallo, continúan las Tutelas con el 43%, los recursos de reposición con el 1%

4.1.4 Presuntas denuncias sobre actos de corrupción

Durante el presente mes se recibieron 16 presuntas denuncias sobre 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

Area	Cantidad
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	12
Oficina Virtual De Servicio Al Ciudadano	4
TOTAL	16

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 476 recibidos en la SED para fines informativos estos requerimientos se clasifican en dos grandes grupos, Organismo Autónomo e Independiente el cual se subdivide en distrital o nacional y 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.

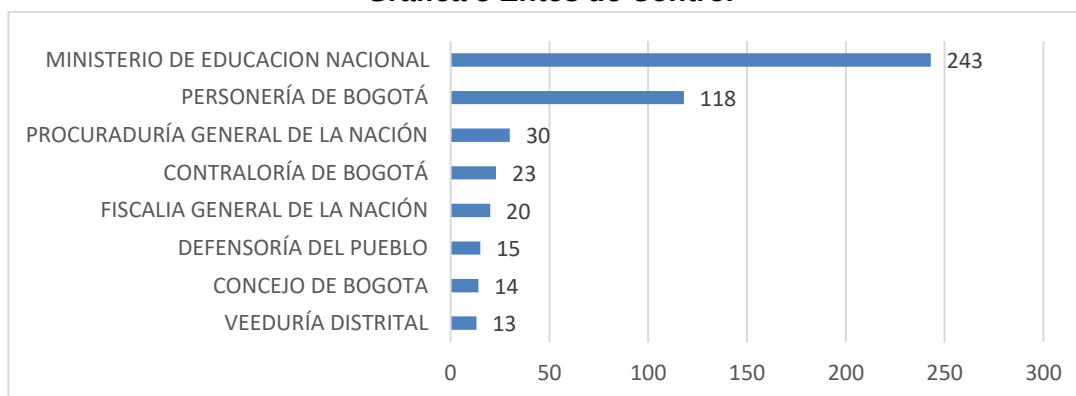
Tabla 9 Participación según el nivel

Organismo Autónomo e Independiente	
Organismo de Control Distrital*	168
Organismo de Control Nacional*	45
Ramas del Poder Publico	
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	243
Rama Judicial*	20
Ramas del Poder Legislativo	
Congreso de la República	0
Total general	476

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

Grafica 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 51% de ellas vienen del Ministerio de Educación Nacional, El 25% de la Personería de Bogotá, el 6% de la Procuraduría General de la Nación, el restante 18% está entre otras de menor participación.

4.1.6 Sugerencias y/o felicitaciones

Las sugerencias de la ciudadanía en diciembre fueron 4 y ellas hicieron referencia a solicitud de presunta denuncia por corrupción y suplantación a entidad pública, cupo estudiantil.

Del mismo modo las felicitaciones presentadas en total fueron 131, destacándose, la labor de Rocio Valderrama, Juan López, Liceth Ospina, Cindy Sánchez, Luisa Zapata, Lorena Hernandez, Ingrid Meneses, Angela Álvarez, Yessica Restrepo, María Reyes, María Sánchez, Oscar Sáenz, Geraldine Andrade, Johana Grandas, entre otros.

4.1.7 Acceso a la información

Respecto al acceso a la información durante el presente mes ingresaron 25 solicitudes de las cuales se destacan 3 Dirección De Inspección Y Vigilancia, 3 para la Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos, 3 para la Oficina De Personal y 2 de 7001 01 Traslados Osc, 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@educacionbogota.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 diciembre de 2023, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a 734 las cuales se discriminan en:

- 439 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 93 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 172 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)
- 30 actividades programadas en cronograma de seguimiento.

5.1 Correo Electrónico

Tabla 10 Histórico de Gestión.

Año/mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
2021					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

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 03-01-2024

Tabla 11 Avance de cierre de gestión.

Tema	Noviembre	% cierre
Completado	398	90.66%
En progreso	41	9.34%
Total general	439	100.00%

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 03-01-2024

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 diciembre está en el 90.66%.

En el registro anual se recibieron un total de 6.587 solicitudes a través de Plan Padrino

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

Tabla 12 Tipología Plan Padrino.

Tipología	Cantidad	Participación
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	144	32.80%
Modificación usuarios	81	18.45%
Creación de Trámites	80	18.22%
Creación de Usuarios	28	6.38%
Apoyo Soportes Dexon	20	4.56%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	20	4.56%
Creación de PC	11	2.51%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	8	1.82%
Traslado de solicitud a Sed Notificaciones	7	1.59%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	7	1.59%
Aclaración Informe de Próximos a vencer y en trámite	6	1.37%
Red Contacto	5	1.14%
Aclaración Informe de Vencidos	4	0.91%
Solicitudes Base de Datos	4	0.91%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	4	0.91%
Aclaración Informe de Efectividad	3	0.68%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	3	0.68%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	1	0.23%
Solicitud de modificación y/o aclaración de Agendamiento	1	0.23%
Informativo (Seguimientos Plan Padrino)	1	0.23%
Solicitud de Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	1	0.23%
Total general	439	100.00%

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 03-01-2024

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, como la Oficina de Servicio al Ciudadano, Grupo de Certificados Laborales, Oficina De Nómina, Oficina De Personal, Oficina De Contratos, estas 5 dependencias generan el 40.77% de las solicitudes.

Igualmente, este correo gestiona el registro de las solicitudes de notificaciones, en el presente mes se recibieron un total de 93 solicitudes, la dependencia que más utiliza este medio para la remisión de notificaciones en la Oficina de Escalafón Docente, Control Disciplinario de Instrucción e Inspección y Vigilancia; el servicio más reiterativo es la Notificación Electrónica.

Tabla 13 Solicitud de Tramite de Notificaciones - Plan Padrino

Tipología	Cantidad
Notificación Electrónica	43
Publicación Página Web	24
Fijación Cartelera - Publicación Página Web	15
Notificación Personal	9
Fijación En Cartelera	2
Total General	93

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 03-01-2024

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 diciembre se realizaron 172 acompañamientos principalmente con temas de apoyo en la gestión de SIGA, Restablecimiento de contraseña, modificación de Radicados.

Finalmente se realiza un cronograma de visitas y acompañamientos, de las cuales para el mes de diciembre de las 30 actividades programadas se realizaron 18 con una ejecución del 56% del cronograma, el 44% faltante se debe a inconvenientes para llevar a cabo los acompañamientos, por receso escolar.

5.2 Asignación PQRS en Bogotá Te Escucha

La Entidad, adoptó el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, implementado por la Alcaldía General, 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 PQRS BTE

Años	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2023	990	1116	1041	779	1124	1107	953	1052	1116	1000	1.107	937
2022	2182	1848	1232	726	865	620	643	837	891	707	920	582
2021	2345	2081	1811	1218	1040	905	1520	1063	1581	1411	1150	1199

6. NIVEL DE OPORTUNIDAD

En el Nivel de Oportunidad de la secretaria 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 alcanzados durante el mes de diciembre.

Tabla 15 Nivel de Oportunidad por área NVC

Área Responsable	Peticiones Ingresadas	No Cumple	Si Cumple	Nivel de Oportunidad
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	109		109	100,0%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	114		114	100,0%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	3		3	100,0%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	3		3	100,0%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	39		39	100,0%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	47		47	100,0%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	190		190	100,0%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	66		66	100,0%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	103		103	100,0%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	79		79	100,0%
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	1		1	100,0%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	14		14	100,0%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	5		5	100,0%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	9		9	100,0%

Área Responsable	Peticiones Ingresadas	No Cumple	Si Cumple	Nivel de Oportunidad
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	83		83	100,0%
3200 - Dirección De Educación Media	32		32	100,0%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	17		17	100,0%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	45		45	100,0%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	19		19	100,0%
5200 - Dirección De Contratación	1		1	100,0%
5220 - Oficina De Contratos	1540		1540	100,0%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	4113		4113	100,0%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano - Defensor	1		1	100,0%
5410 - Oficina De Presupuesto	3		3	100,0%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1394	2	1392	99,9%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	714	3	711	99,6%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	222	1	221	99,5%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe	121	1	120	99,2%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	65	1	64	98,5%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	61	1	60	98,4%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	86	2	84	97,7%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	166	4	162	97,6%
1000 - Despacho	91	3	88	96,7%
1100 - Oficina Asesora De Planeación	29	1	28	96,6%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	80	3	77	96,3%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	158	6	152	96,2%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	92	4	88	95,7%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	64	3	61	95,3%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	64	3	61	95,3%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	134	8	126	94,0%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	1212	87	1125	92,8%
1200 - Oficina De Control Interno	72	6	66	91,7%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	340	33	307	90,3%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	236	23	213	90,3%
4100 - Dirección De Cobertura	2634	262	2372	90,1%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	213	22	191	89,7%
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	57	6	51	89,5%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	16	2	14	87,5%
5130 - Oficina De Nómina	590	77	513	86,9%
5300 - DSA Archivo	813	109	704	86,6%

Área Responsable	Peticiones Ingresadas	No Cumple	Si Cumple	Nivel de Oportunidad
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	494	69	425	86,0%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	273	40	233	85,3%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	124	19	105	84,7%
5100 - Dirección De Talento Humano	276	44	232	84,1%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	320	53	267	83,4%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	124	22	102	82,3%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	687	128	559	81,4%
5110 - Oficina De Personal	2048	414	1634	79,8%
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	8	2	6	75,0%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1133	343	790	69,7%
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	3	1	2	66,7%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	2	1	1	50,0%
Total	21852	1809	20043	91,72%

Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 03-01-2024

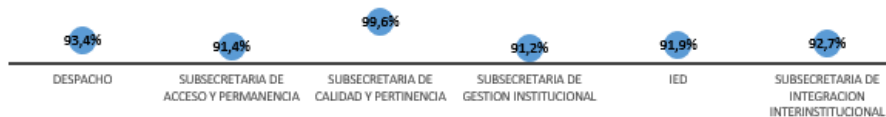
Grafica 6 Nivel de Oportunidad por Subsecretaria



Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 03-01-2024 Datos a diciembre

Grafica 7 Nivel de Oportunidad por Subsecretaria

Nivel de Oportunidad por Subsecretaria



Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 03-01-2024

La variación de diciembre con respecto al mes anterior disminuyó en 0.5%; del total de las 61 dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 38 áreas se encontraron por debajo del 100%, de la cuales 17 están por debajo del 90% y 21 entre el 90% y 99.9%; por último, 24 dependencias si cumplen con el 100% en su nivel de oportunidad.

Las dependencias que más bajo nivel de oportunidad tuvieron en el mes de diciembre fueron:

• 2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	84,68%
• 5100 - Dirección De Talento Humano	84,06%
• 2211 - Dirección Local De Educación Suba	83,44%
• 2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	82,26%
• 5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	81,37%
• 5110 - Oficina De Personal	79,79%
• 4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	75,00%
• 5111 - Grupo De Certificados Laborales	69,73%
• 1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	66,67%
• 5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	50,00%

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.

Grafica 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 4590 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 petionario o petionaria 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 Aplicativo		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
4590	4366	224	4356	234	4361	229	4175	415	4279	311	4015	575
	95%	5%	95%	5%	95%	5%	91%	9%	93%	7%	87%	13%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad, - Fecha de Corte: 29/diciembre/2023

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 4590 respuestas, el 13% (575) respuestas, no cumple con alguno de los criterios de calidad en términos de (Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo del sistema).

El acumulado del año 2023 al corte del mes de diciembre se sitúa en el 87%.

Tabla 17 Dependencias con mayor incumplimiento

Área Responsable	Universo	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel Cumple	Nivel No Cumple
6001 - 03 Colegio Cristóbal Colon (led)	1	1	1	0	0%	100%
6001 - 06 Colegio General Santander (led)	1	1	1	0	0%	100%
6003 - 03 Colegio El Verjon (led)	1	1	1	0	0%	100%
6004 - 13 Colegio Jose Félix Restrepo (led)	1	1	1	0	0%	100%
6004 - 31 Colegio San Jose Sur Oriental (led)	4	1	1	0	0%	100%
6005 - 25 Colegio Nueva Esperanza (led)	1	1	1	0	0%	100%
6008 - 02 Colegio Alquería De La Fragua (led)	1	1	1	0	0%	100%
6009 - 03 Colegio Carlo Federici (led)	4	1	1	0	0%	100%
6013 - 01 Colegio Manuela Beltran (led)	2	1	1	0	0%	100%
6016 - 03 Colegio Benjamín Herrera (led)	5	2	2	0	0%	100%
6018 - 09 Colegio Diana Turbay (led)	2	1	1	0	0%	100%
6003 - 04 Colegio Externado Nacional Camilo Torres (led)	1	1	1	0	0%	100%
6003 - 08 Colegio Policarpa Salavarrieta (led)	1	1	1	0	0%	100%
6004 - 20 Colegio La Victoria (led)	1	1	1	0	0%	100%
6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simonelli (led)	1	1	1	0	0%	100%

Área Responsable	Universo	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel Cumple	Nivel No Cumple
6005 - 21 Colegio Los Comuneros - Oswaldo Guayasamín (led)	2	2	2	0	0%	100%
6005 - 29 Colegio Paulo Freire (led)	1	1	1	0	0%	100%
6007 - 16 Colegio Jose Francisco Socarras (led)	1	1	1	0	0%	100%
6007 - 21 Colegio Luis Lopez De Mesa (led)	1	1	1	0	0%	100%
6009 - 04 Colegio Costa Rica (led)	1	1	1	0	0%	100%
6010 - 07 Colegio Guillermo Leon Valencia (led)	1	1	1	0	0%	100%
6010 - 12 Colegio Jorge Gaitan Cortes (led)	1	1	1	0	0%	100%
6010 - 29 Colegio San Jose Norte (led)	1	1	1	0	0%	100%
6010 - 30 Colegio Simón Bolívar (led)	1	1	1	0	0%	100%
6010 - 34 Colegio Abel Rodríguez Céspedes (IED)	1	1	1	0	0%	100%
6011 - 05 Colegio El Salitre - Suba (led)	1	1	1	0	0%	100%
6011 - 23 Colegio Veintiún Ángeles (led)	2	2	2	0	0%	100%
6016 - 13 Colegio Marco Antonio Carreño Silva (led)	1	1	1	0	0%	100%
6019 - 05 Colegio Canadá (led)	1	1	1	0	0%	100%
7001 01 - Traslados OSC	16	16	16	0	0%	100%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	1	1	1	0	0%	100%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	11	11	9	2	18%	82%
6007 - 36 Colegio Ciudadela El Recreo Sonia Osorio de Saint - Malo (IED)	4	3	2	1	33%	67%
6008 - 24 Colegio La Chucua (led)	3	3	2	1	33%	67%
6011 - 13 Colegio Instituto Técnico Julio Florez (led)	3	3	2	1	33%	67%
6019 - 02 Colegio Antonio Garcia (led)	3	3	2	1	33%	67%
5000 - Subsecretaria De Gestión Institucional	2	2	1	1	50%	50%
6009 - 08 Colegio Pablo Neruda (led)	2	2	1	1	50%	50%
6011 - 15 Colegio La Toscana - Lisboa (led)	4	4	2	2	50%	50%
6014 - 01 Colegio Eduardo Santos (led)	3	2	1	1	50%	50%
6014 - 03 Colegio Liceo Nacional Antonia Santos (led)	4	4	2	2	50%	50%
6015 - 01 Colegio Atanasio Girardot (led)	6	6	3	3	50%	50%

Área Responsable	Universo	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel Cumple	Nivel No Cumple
6018 - 01 Colegio Alejandro Obregón (led)	2	2	1	1	50%	50%
6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (led)	2	2	1	1	50%	50%
6019 - 16 Colegio Fanny Mikey (led)	2	2	1	1	50%	50%
6004 - 09 Colegio Florentino Gonzalez (led)	2	2	1	1	50%	50%
6008 - 03 Colegio Carlos Arango Velez (led)	2	2	1	1	50%	50%
6011 - 03 Colegio Aníbal Fernández de Soto (led)	2	2	1	1	50%	50%
6011 - 18 Colegio Nueva Zelandia (led)	2	2	1	1	50%	50%
6019 - 27 Colegio Nicolas Gomez Davila (led)	2	2	1	1	50%	50%
6007 - 21 Colegio Luis Lopez De Mesa (led)	8	7	3	4	57%	43%
6011 - 26 Colegio Vista Bella (led)	12	7	3	4	57%	43%
6012 - 08 Colegio Técnico Domingo Faustino Sarmiento (led)	13	12	5	7	58%	42%
6008 - 32 Colegio Nelson Mandela (led)	10	8	3	5	63%	38%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	25	17	6	11	65%	35%
4000 - Subsecretaria de Acceso y Permanencia	7	6	2	4	67%	33%
6008 - 40 Colegio San Rafael (led)	3	3	1	2	67%	33%
6009 - 01 Colegio Antonio Van Uden (led)	3	3	1	2	67%	33%
6014 - 06 Colegio Ricaurte (Concejo) (led)	3	3	1	2	67%	33%
6004 - 18 Colegio Juana Escobar (led)	3	3	1	2	67%	33%
6005 - 28 Colegio Orlando Fals Borda (led)	3	3	1	2	67%	33%
6010 - 01 Colegio Antonio Nariño (led)	3	3	1	2	67%	33%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	3	3	1	2	67%	33%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	334	66	20	46	70%	30%
6007 - 10 Colegio El Porvenir (led)	25	20	6	14	70%	30%
6010 - 09 Colegio Instituto Técnico Juan Del Corral (led)	11	10	3	7	70%	30%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	16	7	2	5	71%	29%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	18	11	3	8	73%	27%

Área Responsable	Universo	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel Cumple	Nivel No Cumple
2211 - Dirección Local De Educación Suba	115	55	15	40	73%	27%
6005 - 23 Colegio Luis Eduardo Mora Osejo (led)	19	15	4	11	73%	27%
4100 - Dirección De Cobertura	158	157	41	116	74%	26%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	17	12	3	9	75%	25%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	46	16	4	12	75%	25%
6001 - 09 Colegio Toberin (led)	4	4	1	3	75%	25%
6005 - 21 Colegio Los Comuneros - Oswaldo Guayasamín (led)	6	4	1	3	75%	25%
6007 - 19 Colegio Leonardo Posada Pedraza (led)	4	4	1	3	75%	25%
6008 - 17 Colegio Instituto Técnico Rodrigo De Triana (led)	6	4	1	3	75%	25%
6019 - 01 Colegio Acacia li (led)	13	12	3	9	75%	25%
6019 - 31 Colegio Rodrigo Lara Bonilla (led)	4	4	1	3	75%	25%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	4	4	1	3	75%	25%
6006 - 12 Colegio Venecia (led)	33	25	6	19	76%	24%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	348	22	5	17	77%	23%
6011 - 02 Colegio Alvaro Gomez Hurtado (led)	12	9	2	7	78%	22%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	534	112	24	88	79%	21%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	14	14	3	11	79%	21%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	67	34	7	27	79%	21%
4100 - Dirección De Cobertura	1342	129	26	103	80%	20%
6002 - 02 Colegio San Martin De Porres (led)	5	5	1	4	80%	20%
6004 - 10 Colegio Francisco Javier Matiz (led)	6	5	1	4	80%	20%
6019 - 13 Colegio El Paraíso de Manuela Beltran (led)	6	5	1	4	80%	20%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	20	20	4	16	80%	20%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	123	41	8	33	80%	20%

Área Responsable	Universo	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel Cumple	Nivel No Cumple
5130 - Oficina De Nomina	303	93	18	75	81%	19%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	43	21	4	17	81%	19%
6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simonelli (led)	13	11	2	9	82%	18%
6006 - 05 Colegio Instituto Técnico Industrial Piloto (led)	13	11	2	9	82%	18%
6011 - 21 Colegio Republica Dominicana (led)	13	11	2	9	82%	18%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	232	74	13	61	82%	18%
6005 - 45 Colegio Usminia (led)	27	23	4	19	83%	17%
6012 - 03 Colegio Heladia Mejía (led)	37	29	5	24	83%	17%
1200 - Oficina De Control Interno	14	6	1	5	83%	17%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	25	18	3	15	83%	17%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	33	18	3	15	83%	17%
6008 - 14 Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (led)	40	24	4	20	83%	17%
6019 - 06 Colegio Cedit Ciudad Bolívar (led)	13	12	2	10	83%	17%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	6	6	1	5	83%	17%
5110 - Oficina De Personal	429	104	17	87	84%	16%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	67	43	7	36	84%	16%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	31	31	5	26	84%	16%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	47	25	4	21	84%	16%
6005 - 13 Colegio Estanislao Zuleta (led)	94	26	4	22	85%	15%
6008 - 28 Colegio Manuel Cepeda Vargas (led)	85	52	8	44	85%	15%
6004 - 07 Colegio El Rodeo (led)	44	33	5	28	85%	15%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	93	47	7	40	85%	15%
6008 - 41 Colegio Tom Adams (led)	7	7	1	6	86%	14%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	7	7	1	6	86%	14%
6011 - 04 Colegio Delia Zapata Olivella (led)	28	22	3	19	86%	14%
6011 - 20 Colegio Ramon de Zubiria (led)	50	22	3	19	86%	14%

Área Responsable	Universo	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel Cumple	Nivel No Cumple
1000 - Despacho	25	15	2	13	87%	13%
6005 - 42 Colegio Santa Librada (led)	19	15	2	13	87%	13%
5100 - Dirección De Talento Humano	73	38	5	33	87%	13%
6001 - 02 Colegio Aquileo Parra (led)	11	8	1	7	88%	13%
6005 - 05 Colegio Chuniza (led)	11	8	1	7	88%	13%
6007 - 02 Colegio Alfonso Reyes Echandia (led)	9	8	1	7	88%	13%
6007 - 05 Colegio Carlos Alban Holguín (led)	9	8	1	7	88%	13%
6019 - 17 Colegio Guillermo Cano Isaza (led)	22	16	2	14	88%	13%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	16	16	2	14	88%	13%
6005 - 17 Colegio Francisco Antonio Zea De Usme (led)	35	26	3	23	88%	12%
6008 - 19 Colegio Jackeline (led)	35	26	3	23	88%	12%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	27	18	2	16	89%	11%
6005 - 01 Colegio Almirante Padilla (led)	12	9	1	8	89%	11%
6008 - 07 Colegio Codema (led)	52	36	4	32	89%	11%
6008 - 16 Colegio Inem Francisco De Paula Santander (led)	23	18	2	16	89%	11%
6016 - 09 Colegio Julio Garavito Armero (led)	9	9	1	8	89%	11%
5110 - Oficina De Personal	18	18	2	16	89%	11%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	688	111	12	99	89%	11%
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	25	19	2	17	89%	11%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	71	38	4	34	89%	11%
6002 - 03 Colegio Simón Rodríguez (led)	27	20	2	18	90%	10%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	10	10	1	9	90%	10%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	31	31	3	28	90%	10%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	39	21	2	19	90%	10%
6004 - 09 Colegio Florentino Gonzalez (led)	44	33	3	30	91%	9%
6008 - 34 Colegio Paulo Vi (led)	37	22	2	20	91%	9%

Área Responsable	Universo	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel Cumple	Nivel No Cumple
2205 - Dirección Local De Educación Usme	11	11	1	10	91%	9%
6008 - 22 Colegio Kennedy (led)	53	34	3	31	91%	9%
6019 - 10 Colegio Confederación Brisas Del Diamante (led)	47	34	3	31	91%	9%
5301 - Archivo Sed	279	91	8	83	91%	9%
6007 - 26 Colegio Porfirio Barba Jacob (led)	40	23	2	21	91%	9%
6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejía (led)	81	46	4	42	91%	9%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	90	47	4	43	91%	9%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	36	25	2	23	92%	8%
6007 - 28 Colegio Villas Del Progreso (led)	32	25	2	23	92%	8%
6011 - 01 Colegio Alberto Lleras Camargo (led)	14	13	1	12	92%	8%
6015 - 02 Colegio Escuela Normal Superior Distrital María Montessori (led)	15	13	1	12	92%	8%
6018 - 26 Colegio Restrepo Millán (led)	33	26	2	24	92%	8%
6016 - 10 Colegio La Merced (led)	148	66	5	61	92%	8%
6007 - 24 Colegio Orlando Higuera Rojas (led)	39	29	2	27	93%	7%
6019 - 37 Colegio Sierra Morena (led)	71	44	3	41	93%	7%
6005 - 02 Colegio Atabanzha (led)	18	15	1	14	93%	7%
6014 - 08 Colegio Técnico Menorah (led)	22	16	1	15	94%	6%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	23	16	1	15	94%	6%
6005 - 16 Colegio Fernando González Ochoa (led)	47	33	2	31	94%	6%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	238	83	5	78	94%	6%
6019 - 22 Colegio La Estancia - San Isidro Labrador (led)	24	18	1	17	94%	6%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	69	37	2	35	95%	5%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	27	19	1	18	95%	5%
6016 - 14 Colegio Silveria Espinosa De Rendon (led)	25	19	1	18	95%	5%
6004 - 16 Colegio Juan Evangelista Gomez (led)	81	43	2	41	95%	5%

Área Responsable	Universo	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel Cumple	Nivel No Cumple
6007 - 13 Colegio German Arciniegas (led)	125	47	2	45	96%	4%
6016 - 11 Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento (led)	35	24	1	23	96%	4%
6006 - 04 Colegio Inem Santiago Perez (led)	32	26	1	25	96%	4%
6010 - 25 Colegio República De China (led)	93	53	2	51	96%	4%
6008 - 38 Colegio San Jose De Castilla (led)	61	39	1	38	97%	3%
TOTAL GENERAL	10340	4590	575	4015	87%	13%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad, - Fecha de Corte: 29/diciembre/2023

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@educacionbogota.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 diciembre se obtuvo un total de 46 encuestas diligenciadas por la ciudadanía de 13 dependencias de la entidad, 11 se encontraron por debajo del 100%, de las cuales 6 están entre el 67% y 22% y 5 con el 0%.

Por otro lado, dependencias como Dirección de Bienestar Estudiantil (11), Oficina de Escalafón Docente (10) y Dirección de Cobertura (9) son las áreas que más respuestas tiene evaluadas por la ciudadanía (30) en total, teniendo en cuenta que la entidad se encuentra en proceso de Gestión de la Cobertura 2023 – 2024 e inscripciones a beneficios de permanencia escolar

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

Tabla 18 Percepción Calidad en la respuesta

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Colegio La Estancia - San Isidro Labrador (IED)	1		1	100%
Dirección De Talento Humano	1		1	100%
Oficina De Nomina	2	1	3	67%
Oficina De Escalafón Docente	5	5	10	50%
Dirección Local De Educación Bosa	1	1	2	50%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	1	2	3	33%
Dirección De Bienestar Estudiantil	3	8	11	27%
Dirección De Cobertura	2	7	9	22%
Dirección Local De Educación Antonio Nariño		1	1	0%
Oficina De Personal		1	1	0%
Dirección Local De Educación Kennedy		1	1	0%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones		1	1	0%
Dirección Local De Educación Engativá		2	2	0%
Total	16	30	46	35%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

Por otra parte, se da a conocer la trazabilidad del indicador durante el año 2023:

Tabla 19 Trazabilidad

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	29	50	36,7%

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Febrero	24	50	32,4%
Marzo	30	45	40,0%
Abril	14	26	35,0%
mayo	178	223	44,4%
junio	152	201	43,1%
julio	72	74	49,3%
agosto	133	178	42,8%
septiembre	155	143	52,0%
octubre	132	149	47,0%
noviembre	105	103	50,5%
Diciembre	16	30	34,8%
Total	1040	1272	45,0%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes es del 34% presentando una disminución del 16% frente al mes anterior, toda vez que la comunidad educativa se encuentra en receso escolar (estudiantes, administrativos, docentes), lo que impacta la recepción y gestión de solicitudes.

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 23 de noviembre de 2023 y el reporte de diciembre emitido el 03 de enero de 2024. En el reporte de noviembre se encontraron 917 y en el actual 1.078.

Con corte a diciembre, 594 están asignados en nivel central, 101 en nivel local y 383 en nivel Institucional. Con relación al corte anterior, los documentos vencidos aumentaron en 161.

Para este corte los documentos persisten 6 documentos vencidos de la vigencia 2022 todos pertenecientes a la Dirección Local de Suba.

Tabla 20 Vencidos detalle mensual

2023													
Dependencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
5110 - Oficina De Personal	1	3	7	5	7	3	1		15	38	301	401	781
1300 - Oficina Asesora De Jurídica								1		32	165	30	228
2211 - Dirección Local De Educación Suba			1		3	1	1	6	5	18	27	45	107
6001 - 04 Colegio Divino Maestro (-IED)		2	11	18	6	10	6	6	3	12	8	16	98
6007 - 23 Colegio Nuevo Chile (-IED)										2		88	90
5111 - Grupo De Certificados Laborales						1	1			5	26	38	71
5100 - Dirección De Talento Humano					1				7	4	32	24	68
2210 - Dirección Local De Educación Engativá								1	5	19	19	21	65
5130 - Oficina De Nomina			1						2	2	31	12	48
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos			1				1		3	2	25	13	45
5300 - Dirección De Servicios Administrativos										5	23	16	44
6019 - 01 Colegio Acacia li (-IED)							1	4	9	12	8	8	42
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy									2	11	10	19	42
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción								2		4	24	11	41
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones											11	28	39

2023													
Dependencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
6001 - 07 Colegio Nuevo Horizonte (-IED)											2	34	36
6003 - 02 Colegio Aulas Colombianas San Luis (-IED)				2	4	6	5	2	1			4	24
6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (-IED)											3	20	23
6004 - 20 Colegio La Victoria (-IED)											6	17	23
6003 - 08 Colegio Policarpa Salavarrieta (-IED)											5	16	21
6015 - 02 Colegio Escuela Normal Superior Distrital María Montessori (-IED)										1	10	9	20
6006 - 02 Colegio Centro Integral José María Córdoba (-IED)											7	12	19
6010 - 02 Colegio Antonio Villavicencio (-IED)											1	18	19
6019 - 32 Colegio Rural José Celestino Mutis (-IED)										1	1	15	17
6010 - 05 Colegio Garces Navas (-IED)							1					16	17
6010 - 11 Colegio Instituto Técnico Republica De Guatemala (-IED)											11	6	17
6011 - 09 Colegio Gonzalo Arango (-IED)					2			1		2	9	2	16
4100 - Dirección De Cobertura											9	7	16
6018 - 03 Colegio Alfredo Iriarte (-IED)										1	1	13	15

2023													
Dependencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
6010 - 25 Colegio República De China (-IED)				1		3		2	3	1	2	2	14
6020 - 02 Colegio Gimnasio Del Campo Juan De La Cruz Varela (-IED)										1	11	2	14
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén											1	13	14
6011 - 13 Colegio Instituto Técnico Julio Flórez (-IED)										1	13	0	14
6011 - 23 Colegio veintiún Ángeles (-IED)										4	2	7	13
6017 - 02 Colegio Integrada La Candelaria (-IED)				1	1		3	1		1	2	2	11
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia				1				1	1	1	3	4	11
6010 - 06 Colegio General Santander (-IED)											1	10	11
6019 - 37 Colegio Sierra Morena (-IED)										11		0	11
6010 - 29 Colegio San Jose Norte (-IED)											1	8	9
6014 - 05 Colegio República Bolivariana De Venezuela (-IED)					1	1	2	1			2	1	8
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones										1	5	2	8
6010 - 08 Colegio Instituto Técnico Industrial Francisco José De Caldas (-IED)										1	5	2	8

2023													
Dependencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
6009 - 01 Colegio Antonio Van Uden (-IED)										1	2	5	8
6019 - 31 Colegio Rodrigo Lara Bonilla (-IED)							2				1	4	7
6007 - 17 Colegio Kimi Pernía Domicó (-IED)								1			1	5	7
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia											2	5	7
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar											6	1	7
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad											5	1	6
6019 - 09 Colegio Compartir Recuerdo (-IED)									1			5	6
6019 - 36 Colegio Santa Barbara (-IED)										4	1	0	5
6009 - 07 Colegio Luis Ángel Arango (-IED)											4	1	5
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero											4	1	5
6005 - 29 Colegio Paulo Freire (-IED)										4	1	0	5
6016 - 05 Colegio El Jazmín (-IED)				1	1							2	4
6019 - 43 Colegio Gimnasio Sabio Caldas (-IED)								1	1			2	4
6004 - 08 Colegio Entre Nubes Suroriental (-IED)											3	1	4
6019 - 14 Colegio El Tesoro De La Cumbre (-IED)											1	3	4
6011 - 27 Colegio Filarmonico Jorge				1								3	4

2023													
Dependencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Mario Bergoglio (-IED)													
6014 - 08 Colegio Técnico Menorah (-IED)										3		1	4
6004 - 06 Colegio El Manantial (Ced)										1		3	4
6010 - 12 Colegio Jorge Gaitán Cortes (-IED)										2	2	0	4
1000 - Despacho											3	1	4
6011 - 08 Colegio Gerardo Paredes (-IED)											2	1	3
6005 - 39 Colegio Rural Olarte-Arrayanes-La Argentina-Curubital-El Hato (Ced)			1									2	3
6004 - 16 Colegio Juan Evangelista Gómez (-IED)											3	0	3
6005 - 28 Colegio Orlando Fals Borda (-IED)											2	1	3
6007 - 37 Colegio Laura Herrera De Varela (-IED)											1	2	3
6014 - 04 Colegio Panamericano (-IED)											1	2	3
6019 - 02 Colegio Antonio García (-IED)									2	1		0	3
6003 - 04 Colegio Externado Nacional Camilo Torres (-IED)										1	1	1	3
2207 - Dirección Local De Educación Bosa											2	1	3
6001 - 10 Colegio Unión Colombia (-IED)											2	1	3

2023													
Dependencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
6001 - 08 Colegio Saludcoop Norte (-IED)											3	0	3
6007 - 26 Colegio Porfirio Barba Jacob (-IED)											3	0	3
6008 - 33 Colegio O.E.A. (-IED)											3	0	3
6009 - 06 Colegio Integrado De Fontibón Ibep (-IED)										2		0	2
6005 - 01 Colegio Almirante Padilla (-IED)						1				1		0	2
6017 - 01 Colegio Escuela Nacional De Comercio (-IED)					1		1					0	2
6008 - 14 Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (-IED)									1		1	0	2
6008 - 29 Colegio Manuel Zapata Olivella (-IED)									1	1		0	2
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento									1			1	2
6007 - 27 Colegio San Bernardino (-IED)											1	1	2
6006 - 12 Colegio Venecia (-IED)											1	1	2
6018 - 09 Colegio Diana Turbay (-IED)										1		1	2
6007 - 24 Colegio Orlando Higueta Rojas (-IED)											1	1	2
6010 - 01 Colegio Antonio Nariño (-IED)								1				1	2
6004 - 26 Colegio Pantaleon Gaitan Perez (Ced)											1	1	2

2023													
Dependencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
6018 - 11 Colegio Enrique Olaya Herrera (-IED)											1	1	2
1100 - Oficina Asesora De Planeación										1	1	0	2
6008 - 07 Colegio Codema (-IED)								1	1			0	2
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica											2	0	2
6002 - 03 Colegio Simón Rodríguez (-IED)											2	0	2
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria											2	0	2
6007 - 25 Colegio Pablo De Tarso (-IED)											2	0	2
6008 - 08 Colegio Darío Echandía (-IED)											1	1	2
6008 - 32 Colegio Nelson Mandela (-IED)											1	1	2
6004 - 23 Colegio Montebello (-IED)										1		1	2
6009 - 08 Colegio Pablo Neruda (-IED)											1	0	1
6008 - 12 Colegio Francisco De Miranda (-IED)								1				0	1
6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejía (-IED)											1	0	1
6018 - 01 Colegio Alejandro Obregon (-IED)										1		0	1
6015 - 01 Colegio Atanasio Girardot (-IED)											1	0	1

2023													
Dependencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
6019 - 20 Colegio Jose Maria Vargas Vila (-IED)								1				0	1
6004 - 32 Colegio Técnico Tomas Rueda Vargas (-IED)						1						0	1
6010 - 32 Colegio Tomas Cipriano De Mosquera (-IED)										1		0	1
6006 - 09 Colegio Rufino José Cuervo (-IED)											1	0	1
6019 - 24 Colegio León De Greiff (-IED)											1	0	1
6005 - 43 Colegio Santa Martha (-IED)									1			0	1
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos											1	0	1
6004 - 12 Colegio Jose Acevedo Y Gomez (-IED)											1	0	1
6001 - 09 Colegio Toberin (-IED)											1	0	1
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar											1	0	1
6010 - 04 Colegio Floridablanca (-IED)											1	0	1
6002 - 02 Colegio San Martin De Porres (-IED)											1	0	1
6004 - 31 Colegio San José Sur Oriental (-IED)											1	0	1
6006 - 08 Colegio Rafael Uribe Uribe (-IED)											1	0	1
6016 - 07 Colegio Jose Joaquin Casas (-IED)									1			0	1

2023													
Dependencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
6010 - 20 Colegio Naciones Unidas (-IED)											1	0	1
6007 - 01 Colegio Alfonso Lopez Michelsen (-IED)											1	0	1
6010 - 21 Colegio Nestor Forero Alcala (-IED)								1				0	1
6007 - 05 Colegio Carlos Alban Holguin (-IED)											1	0	1
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa											1	0	1
6010 - 28 Colegio Rodolfo Llinas (-IED)											1	0	1
5301 - Archivo Sed									1			0	1
Total General	1	5	22	30	27	27	25	35	67	219	917	1078	2452

Fuente: Tablero Vencidos- Oficina de Servicio al Ciudadano Fecha de Corte 03-01-2024

Tabla 21 Variación de Vencimientos

Nivel	Noviembre	Diciembre	Variación Mes
Central	671	594	Bajó
Local	71	101	Subió
Institucional	175	383	Subió
Total	917	1078	Subió

Fuente: Reporte de vencidos – Oficina de servicio al Ciudadano

Se reiteran acciones para el cierre de vencidos con las siguientes oficinas: Oficina de Personal, Oficina Asesora de Jurídica, Dirección Local de Educación Suba, Dirección de Talento Humano, Grupo de Certificados Laborales, y Dirección de Talento Humano-Prestaciones

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 del mes de noviembre 2023:

Tabla 22 Nivel Oportunidad Trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en Términos	PQR Recibidas	% de Cumplimiento
Trámite	185694	175335	0	93%
Servicio	53082	27377	0	52%
Otros procedimientos administrativos	12962	11997	0	94%

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 a noviembre de 2023

Tipo solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
OPA	1886	2162	1569	1130	1868	818	1083	797	527	577	12962
Servicio	4431	5019	6378	4419	5204	5107	6392	5352	4729	2351	53082
Trámite	26344	26762	25152	16763	15025	12336	12426	12855	12227	11909	185694
Total	32661	33943	33099	22312	22097	18261	19901	19004	17483	14837	251738

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

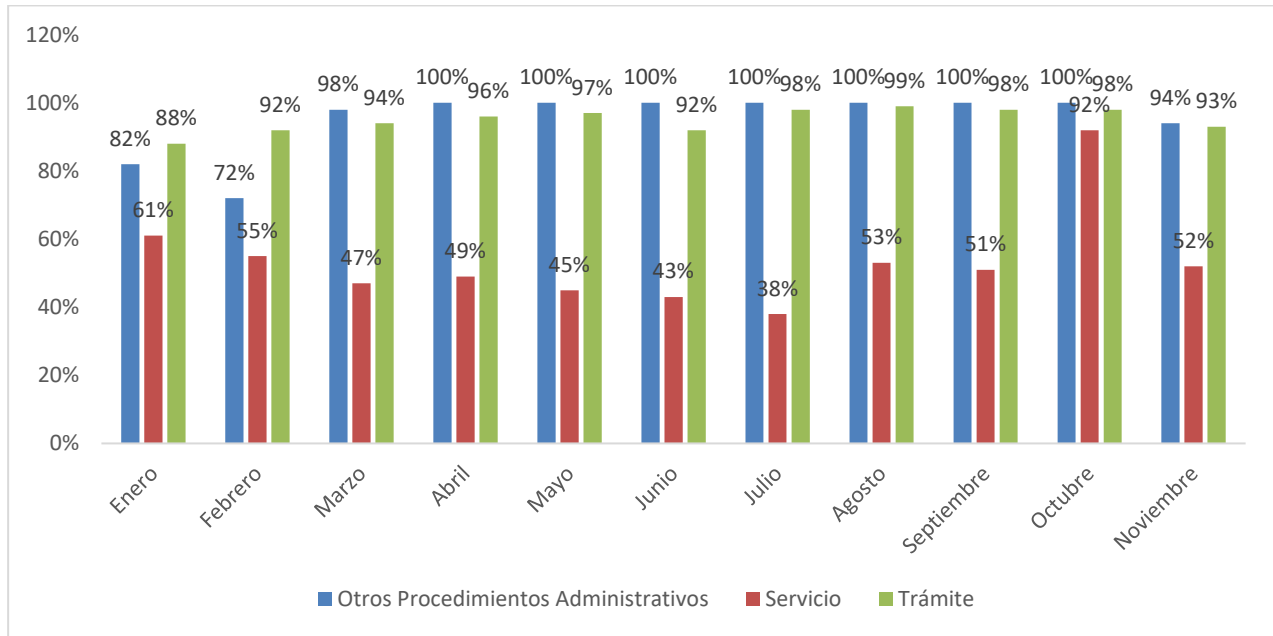
Detalle del cumplimiento de oportunidad de los trámites de enero a noviembre de 2023:

Tabla 24 Nivel Oportunidad Trámites por tipo de solicitud

Tipo solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
OPA	82%	72%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	94%
Servicio	61%	55%	47%	49%	45%	43%	38%	53%	51%	92%	52%
Trámite	88%	92%	94%	96%	97%	92%	98%	99%	98%	98%	93%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Grafica 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 noviembre 2023:

Tabla 25 Nivel Oportunidad Trámites Dependencias

Oficina	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Oficina de Servicio Al Ciudadano*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Bienestar Estudiantil	82%	72%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Relaciones Con Los Sectores de Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	100%	100%	70%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Contratos*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Escalafón Docente*	60%	64%	78%	86%	90%	89%	98%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Personal*	95%	89%	82%	84%	91%	75%	86%	85%	93%	97%	100%
Instituciones Educativas Oficiales*	89%	92%	94%	97%	96%	95%	97%	98%	98%	97%	93%
Oficina de Nomina*	74%	88%	99%	93%	90%	94%	97%	97%	95%	86%	92%
Dirección de Inspección Y Vigilancia*	73%	80%	72%	72%	69%	56%	76%	70%	63%	85%	78%

Oficina	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	83%	-
Dirección de Talento Humano	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	82%	92%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	83%	100%	100%	80%	100%	75%	100%	100%	100%	80%	86%
Grupo de Certificados Laborales*	1%	1%	0%	1%	0%	0%	2%	5%	7%	77%	83%
Dirección de Dotaciones Escolares	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-
Dirección de Formación de Docentes E Innovaciones Pedagógicas	100%	100%	100%	-	-	100%	100%	-	-	-	-
Dirección de Cobertura	84%	93%	97%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	91%	89%	81%	84%	91%	42%	-	-	-	-	-

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Se requiere establecer compromisos con la Dirección de Talento Humano, prestaciones sociales y el grupo de certificados, 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 diciembre se gestionaron 3.005 documentos radicados en las diferentes ventanillas de la Oficina de Servicio al Ciudadano, Diles y SuperCADES; al cierre del mes, en el área de correspondencia continúan en custodia 351 documentos, los cuales no han sido solicitados por las diferentes dependencias de la entidad.

Tabla 26 Correspondencia de entrada

Correspondencia de Entrada				
Mes	Entrada	Interno	PQRSF	Total
Enero	3,665	239	31	3,935
Febrero	3,764	175	60	3,999
Marzo	3,223	327	83	3,633
Abril	3,021	219	37	3,277
Mayo	2,545	293	35	2,873
Junio	2,657	243	72	2,972

Julio	2,829	223	42	3,094
Agosto	2,810	291	63	3,164
Septiembre	2,551	299	65	2,915
Octubre	2,353	309	68	2,730
Noviembre	2,718	276	69	3,063
Diciembre	3.005	236	40	3,281
TOTAL	35.141	3.130	665	36.206

Fuente: SIGA y reporte proveedor Expressservices Ltda

11.2 Correspondencia De Salida Física

En correspondencia de salida física se tramitaron 1,034 documentos, de los cuales 514 se gestionaron por parte del operador de correspondencia EXPRESSSERVICES LTDA, presentando 10 envíos de nivel nacional y 91 de correspondiente al envío de correspondencia en las Direcciones Locales de Educación.

Para el envío de la correspondencia de salida, la entidad cuenta con el correo electrónico sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, por medio del cual, para el mes de diciembre se recibieron 14.518 solicitudes presentando un incremento del 15% frente a las 12.402 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

Correspondencia de Salida			
Mes	Física	Electrónica	Total
Enero	1.030	10.025	11.055
Febrero	1.081	14.580	15.661
Marzo	775	14.779	15.554
Abril	635	9.980	10.615
Mayo	889	12.504	13.393
Junio	861	10.823	11.684
Julio	772	9.258	10.030
Agosto	823	10.640	11.463
Septiembre	919	10.564	11.483
Octubre	1.155	10.991	12.146
Noviembre	1.588	12.402	13.990
Diciembre	1.034	14.518	15.552
TOTAL	8.940	114.144	123.084

Fuente: SIGA y reporte proveedor Expressservices Ltda

11.3 Nivel de Oportunidad de Correspondencia de Salida Física

Para el mes de diciembre una vez revisados los datos en el proceso de gestión de correspondencia de salida física, se visualiza un 71% de efectividad en la entrega.

Tabla 28 Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física

Área	Enviado	Devolución	Diferencia	Efectividad gestión
1200 - Oficina De Control Interno	1	0	1	100%
2000 - Subsecretaría de integración interinstitucional	1	0	1	100%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	3	0	3	100%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	2	0	2	100%
2203 - Dirección Local De Educación SantaFe - Candelaria	4	0	4	100%
2204 - Dirección Local de Educación san Cristóbal	4	0	4	100%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	3	0	3	100%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	18	0	18	100%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	7	0	7	100%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	4	0	4	100%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	5	0	5	100%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	5	0	5	100%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	2	0	2	100%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	4	0	4	100%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	4	0	4	100%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	4	0	4	100%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	6	0	6	100%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	8	0	8	100%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	5	0	5	100%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	11	0	11	100%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1	0	1	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	1	0	1	100%
5301 - Archivo Sed	7	0	7	100%
531002 - Oficina Osc Respuestas	2	0	2	100%
Super Cade Bosa	1	0	1	100%
Super Cade Américas	3	0	3	100%
Super Cade Suba	3	0	3	100%

Área	Enviado	Devolución	Diferencia	Efectividad gestión
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	6	1	5	83%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	465	82	383	82%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	7	2	5	71%
4100 - Dirección De Cobertura	15	5	10	67%
5100 - Dirección De Talento Humano	3	1	2	67%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	80	27	53	66%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	61	21	40	66%
5130 - Oficina De Nomina	90	39	51	57%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	7	3	4	57%
5110 - Oficina De Personal	16	7	9	56%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	160	76	84	53%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	55	32	23	42%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	40	26	14	35%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	1	1	0	0%
TOTAL GENERAL	1.125	323	802	71%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

11.4 Correo Electrónico Certificado

Para el mes de diciembre se realizó el envío de 13.744 comunicaciones con plena validez probatoria que da cuenta de la fecha y hora en la que el correo electrónico fue enviado, recibido por el destinatario.

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, la 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, se rechazaron 659 comunicaciones en el mes de diciembre, las cuales representan el 5% del total, al validar los documentos, las Direcciones de correo electrónico no se encuentran activas o se

encuentran con inconsistencias, la fecha de radicación sobrepasa los tres días hábiles al momento de la solicitud de envío, lo que incumple los tiempos previstos en procedimiento de correspondencia de salida.

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 general
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1.511	24	1.487	98%
4100 - Dirección De Cobertura	1.291	63	1.228	95%
Solicitudes Informativas	1.332	0	1.332	100%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	1.042	110	932	89%
531002 - Oficina Osc Respuestas	941	44	897	95%
5130 - Oficina De Nomina	848	37	811	96%
5110 - Oficina De Personal	822	34	788	96%
5301 - Archivo Sed	678	17	661	97%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	619	22	597	96%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	629	30	599	95%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	416	33	383	92%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	381	11	370	97%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	302	25	277	92%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	299	13	286	96%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	280	19	261	93%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	228	5	223	98%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	208	11	197	95%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	235	36	199	85%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	209	11	198	95%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	191	12	179	94%
5100 - Dirección De Talento Humano	181	7	174	96%

Dependencia	Enviados	Devoluciones	Diferencia	Total general
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	181	16	165	91%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	116	14	102	88%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	116	3	113	97%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	112	5	107	96%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	97	8	89	92%
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	96	11	85	89%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	97	6	91	94%
5220 - Oficina De Contratos	92	1	91	99%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	89	7	82	92%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	78	6	72	92%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	60	2	58	97%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	51	6	45	88%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	26	1	25	96%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	23	3	20	87%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	14	0	14	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	15	1	14	93%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	11	1	10	91%
6016 - 03 Colegio Benjamín Herrera (led)	11	0	11	100%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	10	0	10	100%
1200 - Oficina De Control Interno	9	0	9	100%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	8	2	6	75%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	6	1	5	83%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	5	0	5	100%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnológicas Y Medios Educativos	5	1	4	80%
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	3	0	3	100%

Dependencia	Enviados	Devoluciones	Diferencia	Total general
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	2	0	2	100%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	2	0	2	100%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	1	0	1	100%
TOTAL GENERAL	13.979	659	13.320	95%

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	%
4100 - Dirección De Cobertura	209	38,8%
5130 - Oficina De Nomina	37	6,9%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	37	6,9%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	32	5,9%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	28	5,2%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	23	4,3%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	22	4,1%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	18	3,3%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	16	3,0%
5110 - Oficina De Personal	15	2,8%
5301 - Archivo Sed	14	2,6%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	14	2,6%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	6	1,1%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	6	1,1%
5100 - Dirección De Talento Humano	6	1,1%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	5	0,9%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	5	0,9%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	4	0,7%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	4	0,7%
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	4	0,7%

Dependencia	Rechazados	%
5220 - Oficina De Contratos	4	0,7%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	3	0,6%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	3	0,6%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	3	0,6%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	3	0,6%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	3	0,6%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	2	0,4%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	2	0,4%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	2	0,4%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	1	0,2%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	1	0,2%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	1	0,2%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	1	0,2%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1	0,2%
6008 - 34 Colegio Paulo Vi (Ied)	1	0,2%
6008 - 28 Colegio Manuel Cepeda Vargas (Ied)	1	0,2%
TOTAL GENERAL	539	100,0%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

Únicamente se presentaron rechazos en la gestión digital por físico no se realizaron rechazos

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	%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	110	26	136	14%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	0	82	82	8%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	5	76	81	8%
5130 - Oficina De Nomina	37	39	76	8%
4100 - Dirección De Cobertura	63	5	68	7%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	25	32	57	6%
531002 - Oficina Osc Respuestas	44	0	44	4%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	22	21	43	4%
5110 - Oficina De Personal	34	7	41	4%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	36	0	36	4%

Dependencia	Digital	Físico	Total	%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	33	0	33	3%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	30	0	30	3%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	0	27	27	3%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	24	0	24	2%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	19	0	19	2%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	16	1	17	2%
5301 - Archivo Sed	17	0	17	2%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	14	2	16	2%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	11	3	14	1%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	13	0	13	1%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	12	0	12	1%
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	11	0	11	1%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	11	0	11	1%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	11	0	11	1%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	8	0	8	1%
5100 - Dirección De Talento Humano	7	1	8	1%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	7	0	7	1%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	6	0	6	1%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	6	0	6	1%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	6	0	6	1%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	5	0	5	1%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	3	0	3	0%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	3	0	3	0%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	2	0	2	0%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	2	0	2	0%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	1	0	1	0%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	1	0	1	0%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	0	1	1	0%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	1	0	1	0%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	1	0	1	0%
5220 - Oficina De Contratos	1	0	1	0%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	1	0	1	0%
TOTAL GENERAL	659	323	982	100%

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	2,950
1000 - Despacho	1,520
5100 - Dirección De Talento Humano	1,311
4100 - Direccion De Cobertura	205
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	77
5400 - Dirección Financiera	67
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	58
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	53
2600 - Direccion De Relaciones Con Los Sectores De Educacion Superior Y Educacion Para El Trabajo	46
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	33
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	32
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	18
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	15
5200 - Dirección De Contratación	9
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	7
3200 - Direccion De Educacion Media	4
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	4
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	4
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	1
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	1
TOTAL GENERAL	6,415

11.9 NO DIGITALIZADOS

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 los Sistemas de Gestión de Correspondencia.

Dependencia	2020	2021	2022	2023	Total
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	6264	5322	5218	6541	23345
5120 - Oficina De Escalafón Docente	3465	2011	1796	1897	9169
5110 - Oficina De Personal	1503	624	1081	1326	4534
5130 - Oficina De Nomina	999	935	477	317	2728
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	852	564	589	547	2552
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	1086	208	292	373	1959
4100 - Dirección De Cobertura	641	221	90	349	1301
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	544	90	186	307	1127
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	357	121	157	282	917
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	392	244	110	168	914
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	129	680	47	32	888
2211 - Dirección Local De Educación Suba	299	365	76	121	861
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	140	41	191	384	756
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	293	117	148	194	752
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	278	106	138	174	696
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	425	119	60	86	690
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	366	56	115	78	615
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	260	25	96	188	569
5220 - Oficina De Contratos	132	94	26	241	493
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	243	195	23	23	484
5100 - Dirección De Talento Humano	110	73	54	202	439
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	102	142	40	110	394
1000 - Despacho	96	93	90	89	368
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	129	114	63	61	367
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	19	281	8	42	350
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	160	70	65	51	346

Dependencia	2020	2021	2022	2023	Total
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	135	86	81	35	337
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	115	77	62	50	304
5301 - Archivo Sed	152	116	13	8	289
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	111	17	71	83	282
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	114	27	37	77	255
1200 - Oficina De Control Interno	64	44	75	53	236
5111 - Grupo De Certificados Laborales	49	58	51	66	224
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	106	24	28	25	183
3200 - Dirección De Educación Media	127	21	11	19	178
1100 - Oficina Asesora De Planeación	116	7	21	30	174
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	66	13	7	72	158
5410 - Oficina De Presupuesto	64	14	13	34	125
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	93	11	11	8	123
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	1	1		94	96
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	43	15	10	21	89
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	36	11	12	22	81
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	50	9	9	13	81
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	38	6	14	19	77
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	46	12	9	7	74
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	33	12	10	16	71
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	48	3	9	9	69
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	29	14		20	63
2205 - Dirección Local De Educación Usme	19	9	8	16	52
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	1		2	33	36
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	20	2		2	24
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	9	1	2	9	21
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	9	3	2	4	18
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	4	1	2	9	16
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	5		5	4	14
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	7	1	1	5	14
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	1	1	1	3	6
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	1			2	3
5200 - Dirección De Contratación	3				3
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	1		1		2
5221 - Oficina De Contratos - Archivo Rosa Zarate	1				1
5112 - Grupo Nombramientos Provisionales	1				1
Total General	21002	13527	11814	15051	61394

Para el corte con fecha 30 de diciembre, el Nivel Central mantiene el 52.22% de los faltantes de digitalizado, seguido por el 42.69% de los Colegios y el 5.09% en las DLES.

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 bajo 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.

Al cierre del 2023, se registran 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	8	16
Abierta/sin gestión		14				14
Cerrada	27					27
Total general	27	14	7	1	8	57

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

A continuación, se relaciona las 14 dependencias que no han realizado acción de mejora ni causa raíz, y que pueden ser susceptibles de seguimiento disciplinario por parte de Control Interno:

- Colegio Antonio García 1415
- Colegio Aulas Colombianas San Luis 1444
- Colegio Divino Maestro 1419
- Colegio Fanny Mickey 1458
- Colegio Gonzalo Arango 1450
- Colegio Instituto Técnico Laureano Gómez 1440
- Colegio José Joaquín Casas 1447
- Colegio Juan Francisco Berbeo 1434
- Colegio Panamericano 1422
- Colegio Paulo Freire 1438
- Colegio Policarpa Salavarrieta 1437
- Colegio Veintiún Ángeles 1427
- Colegio Verjón Alto/Bajo 1416

- Oficina de Personal

1435

Tabla 35 Avance Gestión Isolucion

	cerradas	pendientes	Sin Gestión
Diciembre	47%	28%	25%
Noviembre	46%	30%	25%
Octubre	46%	26%	28%

Fuente; Base de Seguimiento Isolucion - OSC

13. RESUMEN DE INDICADORES

Tabla 36 Indicadores

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Octubre	Noviembre	Diciembre
Nivel de Oportunidad	91.5 %	85.3 %	88.7 %	91.0 %	93.0 %	91.9 %	91.2 %	91.8 %	93.3 %	93.4 %	93.8 %	91.7 %
Calidad en la Respuesta	82.0 %	85.9 %	84.7 %	88.9 %	89.2 %	89.0 %	91.0 %	89.1 %	83.7 %	89.0 %	88.0 %	87.0 %
Cierre Vencidos vigencias Anteriores	92.8 %	83.8 %	82.7 %	84.8 %	86.0 %	88.0 %	95.4 %	96.1 %	98.5 %	98.7 %	98.9 %	99.2 %
Percepción en las respuestas	37.0 %	32.0 %	40.0 %	35.0 %	45.0 %	43.0 %	49.0 %	43.0 %	52.0 %	47%	47%	35%
Gestión Correspondencia de Salida física	73.0 %	70.0 %	81.0 %	85.0 %	81.0 %	82.0 %	86.0 %	86%	78%	80%	71%	71%

Fuente: Bases de Datos OSC

14. SEGUIMIENTO ACCIONES DE MEJORA INFORME ANTERIOR

1. En seguimiento realizado a los indicadores de Gestión de la OSC, se evidencia que algunas dependencias continúan presentando indicadores por debajo de la meta establecida.

Se requiere socializar con estas dependencias sus resultados para que establezcan acciones de mejora en cuanto a:

- Nivel de Oportunidad.
- Calidad en la Respuesta

- Documentos sin digitalizar

RTA: Se realizó el envío del informe consolidado de Nivel de Oportunidad, Calidad en la Respuesta y documentos sin digitalizar a las áreas que presentan novedades en alguno de los tres ítems, adicionalmente se trabajó con el área de personal y jurídica para el cierre de vencidos que se presentaban a la fecha, y se acompañó a las Direcciones locales de Suba y Engativá para establecer compromisos para el cierre y gestión de los radicados vencidos.

2. Para el mes de noviembre, se evidencia que los resultados de percepción adicional a la Dirección de Bienestar Estudiantil, dependencia con la que se socializó el mes pasado, se encuentran la Dirección de Cobertura y la Oficina de Escalafón Docente, por lo anterior se requiere la sensibilización en Lenguaje Claro.

RTA: Mediante correo electrónico se solicitó a la jefatura de la Dirección de Cobertura y a la Oficina de Escalafón Docente concretar un espacio de socialización y sensibilización dirigido al personal administrativo y operativo de la dependencia encargado de brindar respuestas a las solicitudes ciudadanas para socializar el estado actual de evaluación de percepción de la dependencia y realizar una actividad de sensibilización en el uso de lenguaje claro aplicando la metodología de semáforo de la comprensión para revisar, actualizar y evaluar las respuestas que brindan a la ciudadanía relacionadas con los temas de cada dependencia.

Con la Dirección de Cobertura se programaron 2 jornadas de sensibilización a realizarse el día 5 de enero de 2024 de forma presencial donde se sensibilizará a un grupo aproximado de 60 funcionarios, contratistas y colaboradores de la Dirección sobre los criterios de valoración de la percepción de calidad y pautas de lenguaje claro en la comunicación con la Ciudadanía.

Por otro lado, con la Oficina de Escalafón Docente no se ha definido fecha para realizar el espacio de socialización y sensibilización.

3. En los resultados de seguimiento de vencidos se reiteran dependencias como Oficina de Personal, Divino Maestro, Oficina Asesora Jurídica, Certificados Laborales y Dirección Local de Educación de Engativá, Se requiere acciones contundentes para el control de la emisión de las respuestas a los Derechos de petición. Se requiere realizar apertura de hallazgo en ISolucion.

RTA: Con las áreas de nivel central y direcciones locales, se trabajó realizando acompañamiento y acciones de mejora para el cierre definitivo de las peticiones, adicionalmente se compartieron los datos específicos a las áreas por correo electrónico a través del PowerBi, mientras en los colegios se compartió la información de vencidos a través de correo electrónico a los jefes y encargados de correspondencia de cada una de las áreas, para que se tomen las medidas pertinentes

4. En la Efectividad de la entrega la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción es la dependencia que más devoluciones tiene, por error de datos, se requiere sensibilización en la verificación de los datos de entrega.

RTA: Se realizó oficio interno con radicados I-2023-136194 y I-2023-136178 los cuales fueron dirigidos a las áreas pertinentes señalando las devoluciones y rechazos que generaron las áreas para que estas generaran las subsanaciones correspondientes

15. ACCIONES DE MEJORA PLANTEADAS PRÓXIMO INFORME

- En seguimiento a las acciones de mejora registradas en Isolucion, se evidencian 14 dependencias que al cierre de la vigencia no han realizado ninguna gestión de registro de Causa raíz, Acción de mejora y actividades para eliminar la causa raíz, se hace necesario remitir recordatorio a estas dependencias, ofrecer el acompañamiento de Plan padrino y copiar a la oficina de control Interno, para la toma de acciones por parte de esta dependencia.
- Acorde con los datos del mes de diciembre, se evidencia que las IED, son quienes registran mayor número de no cumplimientos en la calidad de la respuesta, se requiere iniciar campaña de sensibilización en Calidad de la respuesta previa a una jornada de capacitación, la cual se sugiere para el mes de febrero
- Una vez realizadas las actividades de sensibilización en “Percepción de la respuesta” y acorde a las sugerencias de las áreas, se requiere revisar y ajustar las preguntas de las encuestas de medición de percepción.
- Finalizado el año 2023, se evidencia dependencias que continúan con un alto número de Vencidos en el transcurso del año, se requiere realizar actividades de gestión y cierre con las dependencias de Personal (781), Jurídica (221) y DILE de Suba (107) quienes en total suman 1.116 vencidos de esta vigencia es decir el 45% del total.
- Culminada la sensibilización de gestión de Correspondencia el mes pasado, y acorde a los datos relacionados en la Gestión de correspondencia, referente a rechazos y devoluciones tanto físicas como digita, las dependencias que más genera reprocesos son la Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo, continua la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción y finalmente Nomina, se requiere mesas de trabajo puntuales con estas áreas.