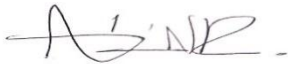


**INFORME EJECUTIVO PQRSDF
DICIEMBRE DE 2024**

Proyectó:



Andrés Mauricio Narváez Reyes
Contratista

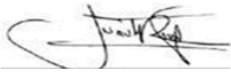
Aprobó:



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



Alexandra Cortés Rodríguez
Auxiliar Administrativo 407-27



Juan Manuel Rivas Velásquez
Profesional Universitario 219-12



Víctor Hugo Jiménez Ramírez
Contratista

Revisó:



Marco Antonio Barrera Gómez
Profesional Universitario 219-18

Contenido

Contenido 2

Introducción	3
Glosario	4
1. Canales de atención de la entidad	6
1.1 Principales temas de consulta	6
2. Radicación de solicitudes	7
2.1 Análisis de la gestión realizada.....	10
2.1.1 Grupo solicitudes y trámites.....	10
2.1.3 Grupo PQRSDF	11
2.1.4 Acceso a la información pública	11
2.2 ¿Qué nos dicen los ciudadanos? – tipologías de radicación	12
2.2.1 Dependencias de la entidad	12
2.2.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción.....	13
2.2.3 Entes de control.....	13
2.2.4 Sugerencias y/o felicitaciones.....	14
3. Indicadores de gestión de PQRSDF	15
3.1 Nivel de oportunidad	15
3.2 Nivel de oportunidad de los trámites de la SED.....	16
3.3 Valoración de la calidad en la respuesta	19
3.4 Percepción de la calidad en las respuestas.....	21
3.5 Gestión vencidos	23
4. Gestión de correspondencia de salida.....	23
4.1 Indicadores de gestión correspondencia	24
4.1.1 Nivel de efectividad correspondencia de salida física.....	24
4.1.2 Nivel de oportunidad correo electrónico certificado	26
5. Gestión de Mejoramiento Continuo	28
5.1 Gestión de reporte de hallazgos	29
5.2 Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior	29
5.3 Acciones de mejora planteadas para enero 2025.....	30
5.4 Cronograma de trabajo Plan Padrino enero 2025	31

Listado de Tablas

Tabla 1. Participación Canales acumulados diciembre	6
Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano diciembre.....	7
Tabla 3. Correspondencia de entrada 2024	7
Tabla 4. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento.....	8
Tabla 5. Correspondencia de entrada 2024	9

Listado de gráficas

Gráfica 1. Participación canales acumulado diciembre	6
Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor participación	9
Gráfica 3. Entes de Control.....	14
Gráfica 4. Histórico Nivel de Oportunidad	15
Gráfica 5. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría	16
Gráfica 6. Porcentaje de cumplimiento de los trámites	17
Gráfica 7. Ciclo de Gestión de la calidad de las respuestas.....	19

Introducción

El siguiente informe fue elaborado por la Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC de la Secretaría de Educación del Distrito – SED, con el propósito de presentar el consolidado de los requerimientos ciudadanos recibidos en la entidad en diciembre de 2024, mediante los canales de contacto dispuestos para la ciudadanía (correo, presencial, chat y telefónico), radicados en el Sistema Integrado de Gestión Documental, en adelante SIGA y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha - BTE.

Lo anterior, con el fin de conocer las necesidades ciudadanas, mejorar la calidad de la experiencia del servicio, aumentar los estándares de calidad y soportar la toma de decisiones por parte de las directivas de la entidad.

Es importante resaltar, con el presente informe se da cumplimiento a las acciones de cumplimiento Plan Operativo Anual (POA) y Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), en lo referente a las actividades de para generar un informe mensual referente al seguimiento y alertas a las dependencias respecto al nivel de oportunidad, vencidos, calidad en las respuestas, seguimiento en la gestión de PQRS y nivel de efectividad en la gestión de la correspondencia de salida, para que se generen las respectivas acciones de mejora por parte de las dependencias.

Se evidencia la generación de un informe mensual (12) que es publicado en la página web de la entidad, generando las acciones de mejora respectivas y adelantando los cumplimientos a los procedimientos y lineamientos de la entidad en la gestión de peticiones.

Lo anterior genera un cumplimiento del 100% en estas labores de seguimiento y control de la gestión de peticiones quejas y reclamos en 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 Plan de Alimentación Escolar - PAE, matrículas o demás procesos que ingresan a los canales de atención de la entidad.
- **Valoración de calidad en la respuesta:** se genera una muestra del total de las respuestas dadas en los sistemas de gestión de correspondencia, para verificar que se cumplan con los parámetros de calidad establecidos (coherencia, claridad, calidez, oportunidad, manejo del sistema).
 - **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
 - **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
 - **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida y el requerimiento ciudadano.
 - **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.
 - **Manejo del aplicativo y utilización de sistema BTE:** Hace relación a la utilización del aplicativo en cada una de las actividades que se deben realizar (radicación, clasificación, asignación, traslado por competencia, resumen u observaciones de la respuesta en el aplicativo y adjuntos en PDF).
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.
- **Entes de control:** Análisis realizado a las peticiones que ingresan a los sistemas de gestión de correspondencia, acerca de las peticiones que envían los entes de control, tales como: Veeduría, Contraloría, Policía, Defensoría, Procuraduría, Concejo de Bogotá, entre otros.
- **Felicitación:** Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.
- **Nivel de oportunidad:** Indicador del porcentaje de cumplimiento en las respuestas generadas a los requerimientos interpuestos por la ciudadanía en la Secretaría de Educación Distrital, durante el mes de su vencimiento. La fórmula de este indicador es:

Número de radicados con respuesta oportuna de cada dependencia

*100

Número de radicados totales que se vencen en el mes de evaluación

Nivel de servicio: Número de atenciones efectivas sobre el número total de atenciones de los canales de la OSC (sin incluir la línea 195, procesos de PAE y matrículas)

- Percepción de la calidad en la respuesta: Mide la satisfacción de la ciudadanía respecto a la respuesta recibida por la Entidad.
- Petición: Solicitud elevada a la entidad por parte de usuarios internos o externos, de forma escrita o verbal, por motivos de interés general o particular.
- PQRSDF: Grupo ubicado dentro del informe en el cual se incluyen las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones ingresadas a la entidad.
- Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- Reclamo: Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- Requerimiento: Es la solicitud o petición expresa verbal o escrita dirigida a la entidad y/o servidor público, para satisfacer una necesidad ante un tema concreto.
- Requerimientos legales: Grupo de análisis creado con el fin de revisar aquellos requerimientos de origen legal como tutelas, recursos de reposición, entre otros.
- Solicitud de acceso a la información: Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información con respecto a las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.
- Satisfacción: Porcentaje de ciudadanos que se encuentran satisfechos con la prestación del servicio en los canales de atención.
- Solicitud: Requerimiento de la ciudadanía.
- Solicitudes y trámites: Grupo conformado por los trámites generales y solicitudes de la ciudadanía.
- Sugerencia: Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

1. Canales de atención de la entidad

La SED brinda a la ciudadanía diferentes canales de comunicación para interponer sus requerimientos y recibir la respectiva respuesta.

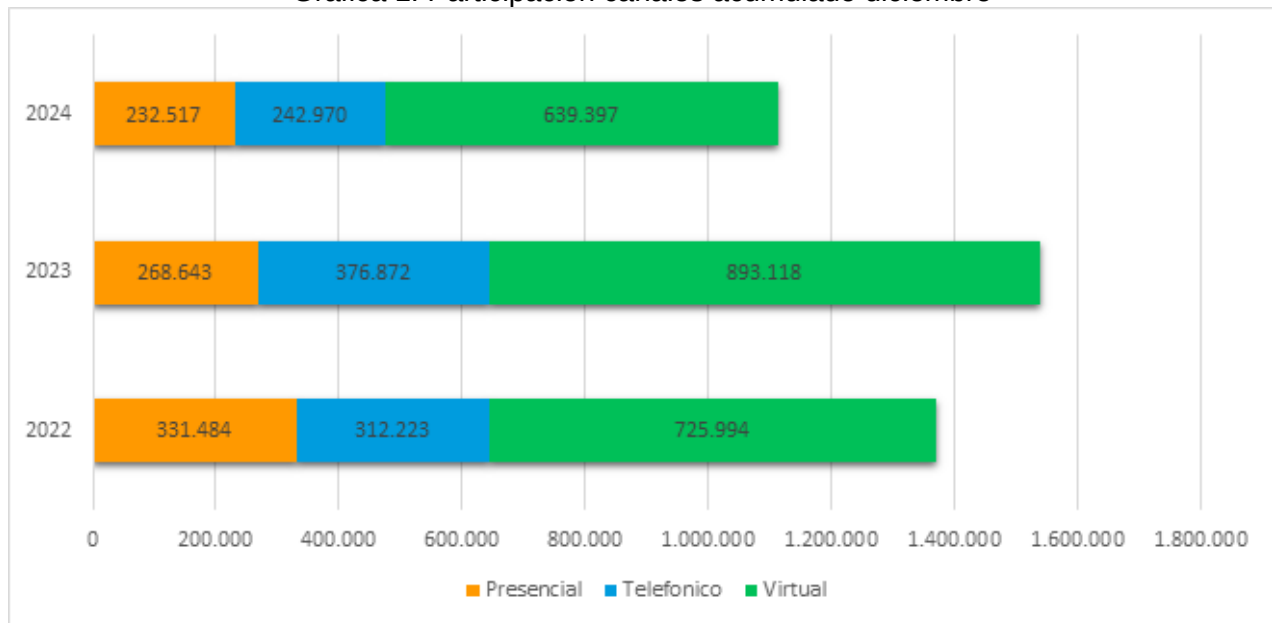
Tabla 1. Participación Canales acumulados diciembre

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
2022	331.484	312.223	725.994	1.369.701
2023	268.643	376.872	893.118	1.538.633
2024	232.517	242.970	639.397	1.114.884

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 1. Participación canales acumulado diciembre



Fuente: Datos Canales OSC

La participación en todos los canales disminuyó respecto al 2022 en un 18% y del 2023 en un 27%, el canal telefónico fue el de mayor impacto, lo cual genera una tendencia para la planeación del servicio en el 2025, en el que se estima que el virtual y el presencial van a incrementar.

1.1 Principales temas de consulta

En diciembre los tres temas que más impactaron los canales de atención fueron: asignación de cupo escolar con 41,14%, traslado de estudiantes antiguos con 10,31% y prestaciones sociales de docentes con 9,02%.

Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano diciembre

Tema de consulta	Participación
Asignación de Cupo escolar	41,14%
Traslado de estudiantes antiguos	10,31%
Prestaciones sociales de docentes	9,02%
Solicitudes que requieren ampliación de información	7,75%
Actualización de datos.	5,39%
Cesantías de funcionarios administrativos	3,49%
Subsidio de transporte	2,98%
Sin Contacto	2,15%
Escalafón Docente	1,88%
Constancia de registro de diploma	1,80%

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

2. Radicación de solicitudes

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

Durante diciembre se presentó un aumento en las solicitudes con 48.807 documentos radicados en las ventanillas de la Oficina de Servicio al Ciudadano, Direcciones Locales de Educación - DLES y Supercades, en total se radicarón 17.577 entradas, 14.234 comunicaciones internas, 15.943 se radicarón directamente por la ciudadanía a través del sistema Formulario Único de Trámites - FUT (ventanilla de radicación) y se recibieron 1.053 quejas por medio del aplicativo de la Alcaldía Mayor – Bogotá Te Escucha.

Tabla 3. Correspondencia de entrada 2024

Mes	Entrada	Interno	FUT	SDQSDF	Total
Enero	11899	8847	12883	1083	34712
Febrero	23990	15252	38078	2101	79421
Marzo	16181	12143	28622	1698	58644
Abril	16150	14527	26065	1668	58410
Mayo	14952	12938	19614	1270	48774
Junio	11697	11493	15554	1066	39810
Julio	13405	12323	14634	879	41241
Agosto	14400	11052	16944	1084	43480
Septiembre	14124	13936	15508	1234	44802
Octubre	14260	14564	14217	1206	44247
Noviembre	12542	12012	12878	978	38410
Diciembre	17577	14234	15943	1053	48807
Total	181177	153321	230940	15320	580758

Fuente: Nivel Oportunidad Consolidado – Bases Origen

Tabla 4. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento

Categoría	Tipo de trámite	Bogotá te Escucha	SIGA	Total, general
Solicitudes y Trámites 95,24%	Derecho de petición interés particular	221	12.546	12.767
	Contáctenos		4.264	4.264
	FUT		2.377	2.377
	Derecho de petición interés general	30	49	79
	Informativo		74	74
	Respuesta		40	40
	Derecho de petición de consulta	32		32
	Derecho de petición de consulta		28	28
	Derecho de consulta de documentos y expedición de copias	11	9	20
	Invitación		9	9
	Factura		1	1
	Derecho de Petición Interés Particular		5.603	5.603
	Derecho de Petición Interés General		790	790
	Tutela		495	495
Requerimientos Legales 3,51%	Expediente		222	222
	Recurso de apelación		105	105
	Demandas		59	59
	Cumplimiento de fallo		36	36
	Conciliación		34	34
	Recurso de reposición		7	7
	Citación		2	2
	Nulidad y restablecimiento del derecho		1	1
PQRSDF 1,12%	Queja	166	2	168
	Reclamo	98	1	99
	Denuncia por actos de corrupción	8	28	36
	Felicitación	3		3
Solicitud de Acceso a la Información 0,14%	Solicitud de acceso a la información	23	7	30
Total general		592	26.789	27.381

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

Como acción de mejoramiento para la unificación en la información y para facilidad en la clasificación de los requerimientos ingresados en SIGA, se procedió a agrupar las solicitudes de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolo en 4 grupos: solicitudes y trámites (derechos de petición de consulta, general, particular, información FUT, informativo, invitaciones), requerimientos legales (tutelas, citación, conciliación, cumplimiento de fallo, demandas, expedientes, recursos, tutelas, nulidad), PQRSDF y solicitud de acceso a la información.

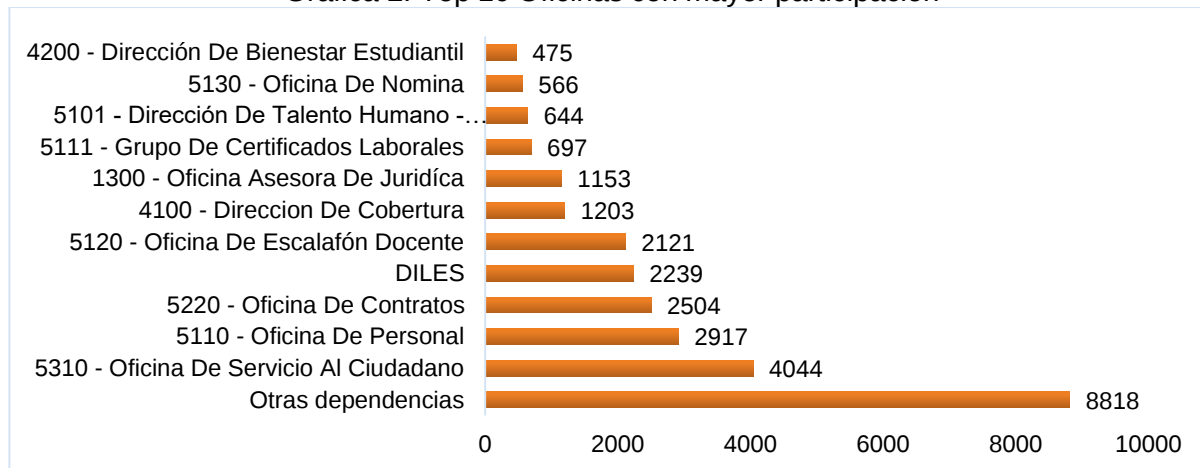
Tabla 5. Correspondencia de entrada 2024

Mes / año	Solicitudes y Trámites	PQRSDF	Requerimientos Legales	Solicitud de Acceso a la Información	Total, general
Noviembre/2023	34.992	573	491	43	36.099
Diciembre/2023	23.913	443	378	25	24.759
Enero/2024	54.495	643	490	63	55.691
Febrero/2024	54.312	550	721	35	55.618
Marzo/2024	36.826	632	623	45	38.126
Abril/2024	37.163	696	796	45	38.700
Mayo/2024	31.773	556	946	27	33.302
Junio/2024	23.469	355	678	29	24.531
Julio/2024	32.852	423	872	65	34.212
Agosto/2024	28.984	695	690	69	30.438
Septiembre/2024	36.643	631	735	44	44.235
Octubre/2024	28.606	1.215	918	109	30.850
Noviembre/2024	27.754	520	1.125	34	29.433
Diciembre/2024	26.077	306	961	37	27.381

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones disminuyeron un 6,97% respecto al mes anterior. Del total de registros, el 91,82% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central y el 8,18% por las Direcciones Locales de Educación; del total, el 85% se realiza a través de canales virtuales y el 15% de manera presencial.

Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor participación



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

Como se evidencia en la gráfica, la OSC gestiona el número más alto de atención de solicitudes (4.044), respecto a las radicaciones de toda la entidad, la mayoría corresponden al trámite de legalización de documentos con destino al exterior.

2.1 Análisis de la gestión realizada

2.1.1 Grupo solicitudes y trámites

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

- 1) Oficina de Servicio al Ciudadano:
 - a) Legalización de documentos al exterior 68,22%
 - b) Devolución de legalización con un 8,86%
 - c) Traslados legalización 6,60%
- 2) Oficina de Personal:
 - a) General 83,84%
 - b) Renuncias 5,79%
 - c) Licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 1,72%
- 3) Oficina de Contratos:
 - a) Certificaciones de contratos 94,01%
 - b) General 5,95%
- 4) Oficina de Escalafón Docente:
 - a) General (15 días) 31,41%
 - b) Inscripción privado decreto 2277 27,81%
 - c) Ascenso privado decreto 2277 27,58%
- 5) Dirección de Cobertura:
 - a) Solicitud de cupo de primera infancia 20,30%
 - b) Solicitud de traslado a colegio case 15,57%
 - c) General 13,11%

2.1.2 Requerimientos legales

Tabla 6. Requerimientos de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	495	51,5%
Expediente	222	23,1%
Recurso de apelación	105	10,9%
Demandas	59	6,1%
Cumplimiento de fallo	36	3,7%

Grupo	Cantidad	% Participación
Conciliación	34	3,5%
Recurso de reposición	7	0,7%
Citación	2	0,2%
Nulidad y restablecimiento del derecho	1	0,1%
Total	961	100%

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

De las peticiones que ingresaron en este grupo, el 51,5% corresponden a tutelas, el 23,1% a expediente, el 10,9% a recurso de apelación, el 6,1% a demandas, el 3,7% a cumplimiento de fallo, el 3,5% a conciliación, 0,7% a recurso de reposición, el 0,2% a citación y 0,1% a nulidad y restablecimiento del derecho.

2.1.3 Grupo PQRSDF

Los 306 requerimientos, se radicarón en las diferentes plataformas y son asignados a las dependencias para su gestión y trámite.

Del total de los recibidos en esta categoría el 74% fueron atendidos virtualmente por el canal web, e-mail y redes sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 26%.

Tabla 7. Oficinas con mayor participación

Área	Cantidad	% de participación
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	25	8%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	20	7%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	18	6%
4100 - Dirección de Cobertura	17	6%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	17	6%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	14	5%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	14	5%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	14	5%
5310 - Oficina de Servicio Al Ciudadano	11	4%
5100 - Dirección de Talento Humano	10	3%
Demás dependencias	116	38%
IED	30	10%
Total	306	100%

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

2.1.4 Acceso a la información pública

En diciembre de 2024 ingresaron 23 solicitudes, discriminadas así: 4 para la Dirección de inspección y vigilancia, 4 para Dirección de Cobertura, 4 para la Dirección de Bienestar Estudiantil, 2 para Oficina asesora de planeación, 1 para la Oficina Jurídica, entre otras.

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

Los 10 requerimientos más recibidos por los ciudadanos en noviembre están relacionados con: constancias estudiantiles, legalización al exterior, subsidios escolares y certificaciones de contratistas, entre otros que mantienen la tendencia de los trámites más solicitados en la SED.

2.2.1 Dependencias de la entidad

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

Tabla 8. Solicitudes por tipología en SIGA

Trámite	Total
General	30.729
Constancias y/o certificaciones de estudio en las Instituciones Educativas Distritales	5.975
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	3.643
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	1.532
Certificación de contrato y/o convenio	838
Inicio de labores de docentes provisionales	459
Asignación de cupo escolar	440
Inscripción en el escalafón nacional docente	440
Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	412
Finalización de labores de docentes provisionales	324
Total	44.792

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

En los subtemas categorizados en Bogotá te Escucha, se encuentran:

Tabla 9. Solicitudes por tipología en BTE

Subtema	Total
Acompañamiento escolar colegios distritales	321
Solicitud de cupo colegio distrital	294
Gestión activa	275
Falta de información o información general	219
Radica queja por matoneo - Bullying y/o violencia escolar por parte de los docentes y/o directivos docentes	191
Metodología Utilizada para la orientación académica Colegios Distritales	140
Radica queja por matoneo - Bullying y/o violencia escolar por parte de los estudiantes	135
Acompañamiento escolar colegios privados	68
Quejas Hacia algún Funcionario Administrativo y/o Directivo Administrativo	50
Cobros excesivos	43
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	43

Total	1.779
-------	-------

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

2.2.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción

En diciembre se recibieron 36 denuncias por presuntos actos de corrupción, las cuales fueron recibidas, atendidas y radicadas en las áreas competentes para su gestión y respuesta definitiva.

Tabla 10. Denuncias por presuntos actos de corrupción

Área	Cantidad
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	8
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	5
4100 - Dirección de Cobertura	3
5111 - Grupo de Certificados Laborales	3
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	3
5120 - Oficina de Escalafón Docente	2
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior	2
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	1
3000 - Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	1
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	1
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	1
5220 - Oficina de Contratos	1
5420 - Oficina de Tesorería y Contabilidad	1
531002 - Oficina OSC Respuestas	1
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	1
5110 - Oficina de Personal	1
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	1
Total	36

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

2.2.3 Entes de control

La información de los requerimientos que se generan para los entes de control se extrae del SIGA, en total se registraron 565, los cuales se clasifican en 3 grupos:

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

Tabla 11. Participación según el nivel

Organismo autónomo e independiente	Cantidad
Organismo de Control Distrital*	159
Organismo de Control Nacional*	80
Ramas del Poder Público	
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	289
Rama Judicial*	32

Ramas del Poder Legislativo	
Congreso de la República	5
Total general	565

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

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

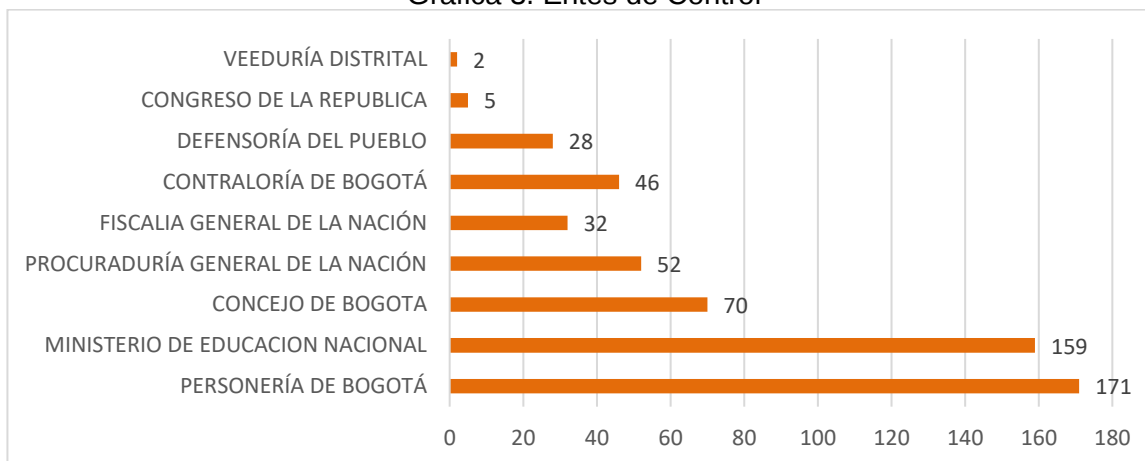
* Organismo de Control Nacional: Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Contraloría General y Policía Nacional

* Rama Ejecutiva del Orden Nacional: Ministerio de Educación Nacional

* Rama Judicial: fiscalía general de la Nación

* Rama Legislativa: Congreso de la República

Gráfica 3. Entes de Control



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

De las solicitudes recibidas de los entes de control, el 30% proceden de la Personería de Bogotá D.C., el 28% del Ministerio de Educación Nacional, el 12% del Concejo de Bogotá D.C., el 9% de la Procuraduría General de la Nación, el 6% de la Fiscalía General de la Nación, el 8% de la Contraloría de Bogotá D.C, el 5% de la Defensoría del Pueblo y el restante 1% está entre otras de menor participación.

2.2.4 Sugerencias y/o felicitaciones

En diciembre se recibieron 3 felicitaciones, las cuales se encuentran en BTE con los siguientes radicados:

Felicitaciones:

- **5392672024:** Felicitación a la docente (...) del Colegio San José de Castilla (IED), por los progresos que demostraron los estudiantes durante el año escolar 2024 y por su trato amable con los estudiantes.

- **5451642024:** El ciudadano (...) felicita a (...) de la Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones.
- **5574222024:** La ciudadana (...) felicita a la Secretaría de Educación del Distrito por su excelente trabajo en equipo.

3. Indicadores de gestión de PQRSDF

3.1 Nivel de oportunidad

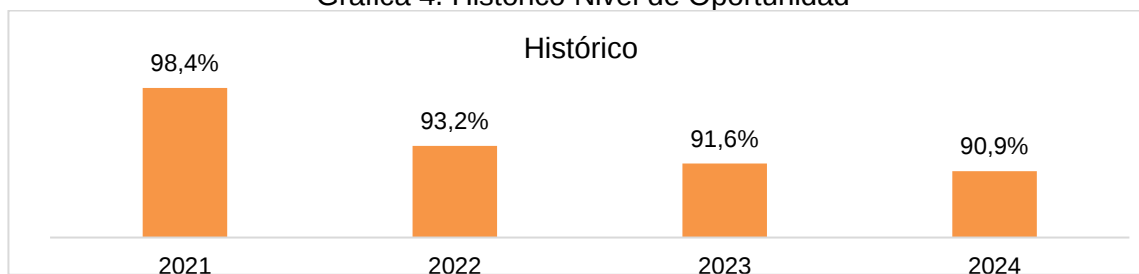
Se mide por el porcentaje de respuestas en términos por cada dependencia. Este indicador se calcula con el total de las peticiones resueltas en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y del artículo 14 Ley 1755 de 2015¹, sobre el total de los requerimientos a los que se debía dar respuesta en el mes evaluado, conforme con la metodología aplicada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. En las siguientes tablas podemos ver los resultados de nivel central, local e institucional alcanzados durante diciembre.

Tabla 12. Histórico Nivel Oportunidad 2024

Área	No Cumple	Sí Cumple	Total	Nivel de Oportunidad
Despacho	282	2.541	2.823	90,0%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	29	2.293	2.322	98,8%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	17	290	307	94,5%
Subsecretaría de Gestión Institucional	878	15.342	16.220	94,6%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	147	3.766	3.913	96,2%
IED	1.077	7.911	8.988	88,0%
Total	2.430	32.143	34.573	93,0%

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

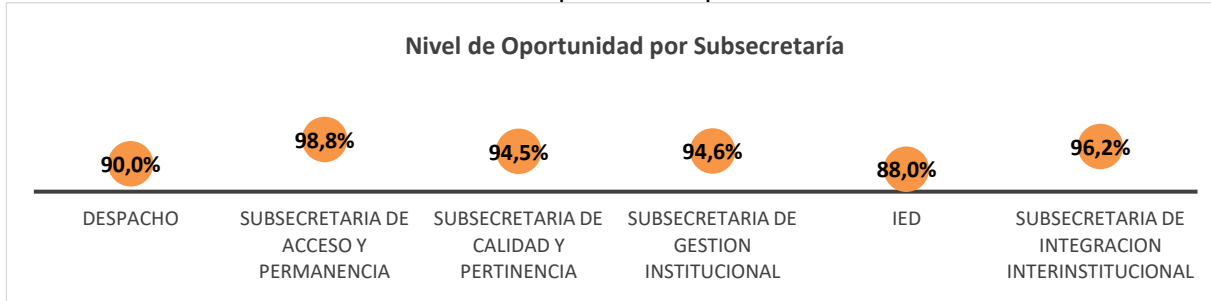
Gráfica 4. Histórico Nivel de Oportunidad



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

¹ "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Gráfica 5. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría



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

La variación de diciembre con respecto al mes anterior se mantuvo en 0,2%; de las 61 dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad para este mes 38 áreas estuvieron por debajo del 100%, de las cuales 11 están por debajo del 90%, 27 entre el 90% y 99.9% y 23 dependencias sí cumplen con el 100% en su nivel de oportunidad.

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

Tabla 13. Dependencias que más bajo nivel de oportunidad

Área Responsable	No Cumple	Sí Cumple	Total	Nivel de Oportunidad
Oficina Asesora de Planeación	8	15	23	65%
Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	15	54	69	78%
Dirección de Talento Humano	64	248	312	79%
Oficina de Escalafón Docente	337	1829	2166	84%
Oficina Asesora Jurídica	253	1463	1716	85%
Dirección de Educación Media	1	6	7	86%
Oficina de Presupuesto	1	6	7	86%
Oficina de Nómina	94	653	747	87%
Grupo de Certificados Laborales	113	820	933	88%
Dirección Local de Educación Teusaquillo	23	178	201	89%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	26	203	229	89%

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

3.2 Nivel de oportunidad de los trámites de la SED

De acuerdo con la implementación de la Política de Racionalización de Trámites y en cumplimiento de la Guía de Datos de Operación del Sistema Único de Información de Trámites SUIT, se relacionan los datos de las solicitudes recibidas a los trámites, servicios y otros procedimientos, de enero a noviembre 2024 (este reporte se genera mes vencido).

Tabla 14. Nivel Oportunidad Trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	PQR recibidas	% de cumplimiento
Trámite	200.037	189.804	335	94,9%
Servicio	92.886	63.860	239	68,8%
Otros procedimientos administrativos	8.322	8.322	127	100%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Tabla 15. Detalle de cantidad de solicitudes trámites, Otros Procedimientos Administrativos - OPAS y servicios recibidos

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
OPA	1.263	1.512	770	1.160	716	585	542	542	295	556	381
Servicio	8.386	12.608	9.933	10.187	8.702	9.008	6.627	7.195	7.378	6.614	6.248
Trámite	26.843	34.042	21.545	19.049	16.349	11.592	14.471	11.877	11.550	20.685	12.034
Total	36.942	48.162	32.248	30.396	25.767	21.185	21.640	19.614	19.223	27.855	18.663

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

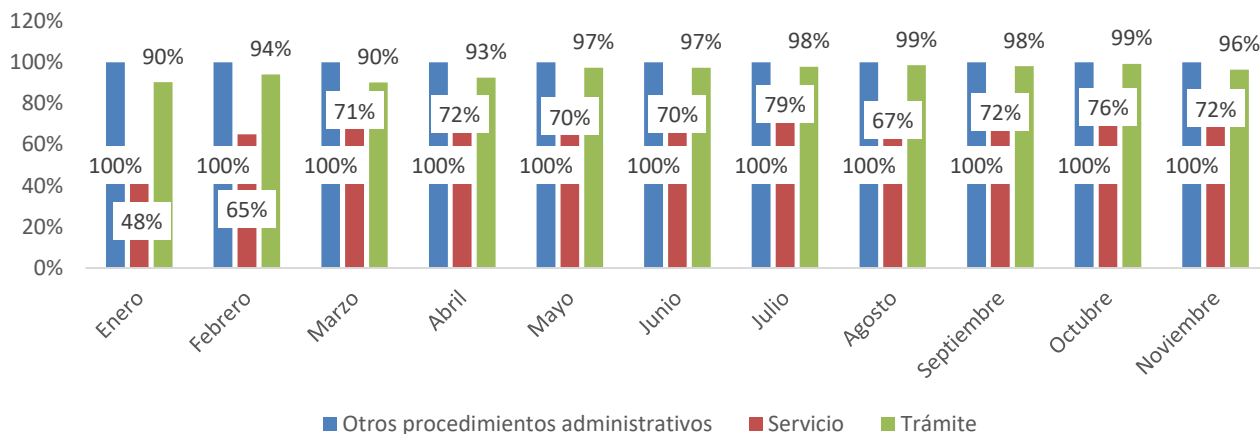
Detalle del cumplimiento de oportunidad de los trámites:

Tabla 16. Nivel Oportunidad trámites por tipo de solicitud

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
OPA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio	48%	65%	71%	72%	70%	70%	77%	67%	72%	76%	72%
Trámite	90%	94%	90%	98%	99%	98%	98%	99%	98%	99%	96%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Gráfica 6. Porcentaje de cumplimiento de los trámites



Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Detalle por dependencia de los trámites, en el período comprendido entre enero a noviembre 2024:

Tabla 17. Nivel Oportunidad trámites dependencias

Oficina	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Cobertura	97%	100%	100%	91%	97%	90%	93%	97%	96%	99%	99%
Oficina de Contratos*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Escalafón Docente*	100%	100%	100%	82%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Tesorería y Contabilidad	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	85%	100%	100%	100%
Oficina de Personal*	65%	94%	98%	98%	99%	99%	100%	100%	100%	95%	93%
Instituciones Educativas Oficiales*	86%	94%	94%	98%	98%	97%	97%	98%	97%	97%	94%
Oficina de Nomina*	100%	94%	87%	98%	97%	97%	94%	89%	100%	94%	92%
Dirección de Talento Humano	40%	73%	61%	74%	82%	97%	85%	96%	96%	90%	88%
Dirección de Inspección y Vigilancia*	68%	96%	100%	57%	87%	71%	88%	98%	77%	86%	80%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-
Dirección de Dotaciones Escolares	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	89%	100%	-	-
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-
Dirección de Formación de Docentes e	100%	-	-	100%	-	-	100%	-	-	-	-

Innovaciones Pedagógicas											
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	91%	76%	16%	46%	84%	92%	94%	-	-	-	-
Grupo de Certificados Laborales*	2%	11%	1%	22%	1%	2%	5%	3%	5%	6%	3%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Se requiere establecer compromisos con la Dirección de Talento Humano - Prestaciones Sociales, 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.

3.3 Valoración de la calidad en la respuesta

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

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

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



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

Para este mes se realizó la valoración de la calidad en la respuesta, en una muestra aleatoria del total de las emitidas de 308 requerimientos evaluados, que arrojó que 9 no cumplen con alguno

de los criterios de calidad, entre ellos coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema.

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

En el consolidado de diciembre es de 380 casos, se identifica que, del total de la muestra es de 308 monitoreos, 258 respuestas sí cumplen los criterios de calidad y 50 no cumplen algunos de ellos, con lo que se alcanzó para este mes un indicador del 83.77%; el acumulado del año 2024 a corte de diciembre se sitúa en el 86,9%.

A continuación, se presentan las dependencias y colegios con un indicador inferior al 100%, de un total de 279 áreas.

Tabla 18. Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad

Área responsable	Salidas	Muestra	No Cumple	Sí Cumple	% de Cumple
Oficina de Control Disciplinario de instrucción	16	13	4	9	69%
Oficina para la Convivencia Escolar	4	4	1	3	75%
Dirección Local de Educación Usaquén	3	3	1	2	67%
Dirección Local de Educación Chapinero	3	3	1	2	67%
Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	3	3	2	1	33%
Dirección Local de Educación San Cristóbal	6	6	1	5	83%
Dirección Local de Educación Usme	12	10	5	5	50%
Dirección Local de Educación Bosa	14	12	3	9	75%
Dirección Local de Educación Kennedy	12	10	2	8	80%
Dirección Local de Educación Engativá	22	17	6	11	65%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	7	6	1	5	83%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	4	4	2	2	50%
Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	1	1	1	0	0%
Dirección de Inspección Y Vigilancia	7	6	2	4	67%
Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	2	2	1	1	50%

Dirección de Cobertura	69	36	8	28	78%
Dirección de Talento Humano	5	5	4	1	20%
Oficina de Personal	19	15	2	13	87%
Grupo de Certificados Laborales	6	6	1	5	83%
Colegio Tomás Cipriano de Mosquera (IED)	1	1	1	0	0%
Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento (IED)	1	1	1	0	0%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano - Análisis Evaluación de Calidad

Igualmente, se determinó que la causa más reiterativa de los no cumplidos se debe a que realizan cierre definitivo sin cargar adjunto; esta situación se reportó en las actividades de calidad y se establece un plan de acción, con el objetivo de mejorar los indicadores.

3.4 Percepción de la calidad en las respuestas

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

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

Ahora bien, el indicador se obtiene al aplicar la metodología Net Promoter Score, por medio de una encuesta que utiliza datos cuantitativos y cualitativos para evaluar el grado de satisfacción de los clientes con respecto a la experiencia que tuvieron de aplicar la pregunta en una escala de 1 a 10, donde "1" significa "Muy insatisfecho" y "10", "Muy satisfecho", en la pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la respuesta suministrada? que tiene en cuenta la metodología Net Promotor Score, en la que aquellas que se encuentren de 7 a 10 son satisfechas y de 1 a 6 no satisfechas.

Una vez aplicada la encuesta, se obtuvo para diciembre de un total de 123 encuestas diligenciadas por la ciudadanía, de 22 dependencias de la entidad, 17 estuvieron por debajo del 100%. A continuación, se muestra el resultado de este indicador por dependencia para diciembre:

Tabla 19. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía

Dependencia	Cumple	No cumple	Total.	% NPR
Dirección De Talento Humano	1		1	100%
Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	1		1	100%

Oficina De Contratos	2		2	100%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	1		1	100%
Archivo Sed	1		1	100%
Oficina De Nomina	12	4	16	75%
Oficina De Escalafón Docente	12	6	18	67%
Dirección Local De Educación Bosa	2	1	3	67%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	7	4	11	64%
Dirección Local De Educación Usme	1	1	2	50%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1	1	2	50%
Oficina De Personal	6	6	12	50%
Dirección Local De Educación Engativá	1	1	2	50%
Oficina Para La Convivencia Escolar	1	1	2	50%
Dirección Local De Educación Tunjuelito	1	2	3	33%
Dirección Local De Educación Suba	3	7	10	30%
Dirección De Cobertura	2	7	9	22%
Dirección De Bienestar Estudiantil	3	18	21	14%
Dirección Local De Educación Fontibón		1	1	0%
Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria		1	1	0%
Dirección Local De Educación Teusaquillo		1	1	0%
Dirección Local De Educación Kennedy	1	3	3	0%
Total general	58	65	123	47%

Fuente: Tablero vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

Tabla 20. Histórico indicador de percepción

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	26	44	37,10%
Febrero	234	312	42,90%
Marzo	192	259	42,60%
Abril	96	126	43,20%
Mayo	316	300	51,30%
Junio	75	46	62,00%
Julio	265	232	53,30%
Agosto	138	68	53,00%
Septiembre	185	167	52,6%
Octubre	109	86	56,9%
Noviembre	69	73	48,59%
Diciembre	58	65	47,00%
Total	1705	1713	49,21%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes es del 49,21%, en la misma tendencia del anterior. Con el propósito de mejorar la percepción que tienen los ciudadanos frente a las respuestas emitidas, se cuenta con la estrategia “*Ponte en los zapatos del otro*”, la cual, constantemente a través de las publicaciones de la Oficina de Prensa en los canales de la SED, promueve la necesidad de que en las dependencias se generen respuestas empáticas y de fondo respecto a las solicitudes que realiza la ciudadanía.

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

3.5 Gestión vencidos

Al comparar el reporte del 29 de noviembre que presentaba 866 documentos vencidos con el del 26 de diciembre que presenta 1.523 vencidos; se evidencia un aumento de 657 casos. Los 1.523 casos que a la fecha en mención se encuentran pendientes de respuesta se caracterizan por:

- 407 son entradas, 535 internos, 499 FUT y 82 SDQSDF.
- 1441 son de SIGA y 82 de Bogotá te Escucha.
- 585 pertenecen a Nivel Central, 30 a Direcciones Locales y 908 a las Instituciones Educativas.

Tabla 21. Variación de vencimientos

Nivel	Noviembre	Diciembre	Variación
Nivel Central	437	585	Subió
Dirección Local	10	30	
Institución Educativa	419	908	
Total	866	1.523	

Fuente: Tablero Vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

4. Gestión de correspondencia de salida

En correspondencia de salida física se tramitaron 1.013 documentos en diciembre de 2024, de los cuales 492 se gestionaron por el operador de correspondencia Servicios Postales Nacionales 4-72; se realizaron 3 envíos de nivel nacional con 4-72, se gestionaron 93 envíos correspondientes a correspondencia en las Direcciones Locales de Educación y 425 envíos gestionados por la unidad de correspondencia con 2 motorizados de 4-72.

Para el envío de la correspondencia de salida, la entidad cuenta con los correos electrónicos de sednotificaciones@educaciónBogotá.edu.co y notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co, para lo cual en diciembre se recibieron 18.692 solicitudes con un aumento del 9.93 %, frente a las 17.003 del mes anterior por parte de las dependencias y al correo de FUT para ser notificadas a la ciudadanía, gestionadas con la empresa de correo electrónico certificado Camerfirma Colombia S.A.S. dentro de los tiempos previstos en los acuerdos del nivel de servicio.

Tabla 22. Correspondencia de salida 2024

Mes	Física	Electrónica	Total
Enero	1.134	17.294	18.428
Febrero	917	31.603	32.520
Marzo	838	23.685	24.523
Abril	1.016	26.711	27.727
Mayo	1.060	21.349	22.409
Junio	1.145	15.596	16.741
Julio	1.151	18.639	19.790
Agosto	989	19.329	20.318
Septiembre	1.197	17.426	18.623
Octubre	1.170	19.235	20.405
Noviembre	937	17.003	17.940
Diciembre	1.013	18.692	19.705
Total	12.567	246.562	259.129

Fuente: SIGA, Camerfirma y reporte proveedor 4-72

4.1 Indicadores de gestión correspondencia

4.1.1 Nivel de efectividad correspondencia de salida física

La gestión a través de 4-72 para diciembre de 2024 fue la siguiente (se advierte que a la fecha de elaboración del presente informe el 08 de enero de 2025, aún se encuentran 8 envíos en distribución, los cuales se presumen como entregas efectivas):

Tabla 23. Nivel de efectividad correspondencia física (4-72)

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
Oficina De Control Interno	0	2	2	100,00%
Oficina Asesora De Jurídica	0	2	2	100,00%
Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	64	294	358	82,12%
Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	10	18	28	64,29%
Dirección Local De Educación Usaquén	0	5	5	100,00%
Dirección Local De Educación Chapinero	0	4	4	100,00%
Dirección Local De Educación Santafé Candelaria	1	6	7	85,71%
Dirección Local De Educación San Cristóbal	0	4	4	100,00%
Dirección Local De Educación Usme	1	6	7	85,71%
Dirección Local De Educación Tunjuelito	0	3	3	100,00%
Dirección Local De Educación Bosa	0	4	4	100,00%
Dirección Local De Educación Kennedy	1	4	5	80,00%
Dirección Local De Educación Fontibón	13	38	51	74,51%
Dirección Local De Educación Engativá	1	5	6	83,33%
Dirección Local De Educación Suba	0	4	4	100,00%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	0	4	4	100,00%
Dirección Local De Educación Teusaquillo	0	4	4	100,00%

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
Dirección Local de Educación Mártires	0	9	9	100,00%
Dirección Local de Educación Antonio Nariño	2	9	11	81,82%
Dirección Local de Educación Puente Aranda	0	5	5	100,00%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	0	5	5	100,00%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	0	5	5	100,00%
Dirección de Inspección y Vigilancia	10	39	49	79,59%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	25	33	58	56,90%
Dirección de Cobertura	16	13	29	44,83%
Dirección de Bienestar Estudiantil	7	6	13	46,15%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	0	2	2	100,00%
Dirección de Dotaciones Escolares	1	5	6	83,33%
Dirección de Talento Humano	1	1	2	50,00%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	0	90	90	100,00%
Oficina de Personal	6	11	17	64,71%
Oficina de Escalafón Docente	70	79	149	53,02%
Oficina de Nómina	13	25	38	65,79%
Dirección de Contratación	0	1	1	100,00%
Archivo SED	1	7	8	87,50%
Oficina de Servicio al Ciudadano	0	9	9	100,00%
Oficina OSC Respuestas	1	4	5	80,00%
Oficina de Tesorería y Contabilidad	0	4	4	100,00%
Total general	244	769	1013	75,91%

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

En la correspondencia física se presentó una efectividad del 75% con 1.013 envíos, de los cuales 769 entregas fueron efectivas y 244 devoluciones.

De los 495 envíos remitidos físicamente por 4-72 para gestión, 231 (46,67% de envíos) presentaron estado final de devolución y 264 fueron entregados de manera efectiva, que representan el 53,33 %.

Tabla 24. Nivel de efectividad correspondencia física 4-72

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
Archivo SED	1	0	1	0,00%
Dirección de Bienestar Estudiantil	7	4	11	36,36%
Dirección de Cobertura	16	10	26	38,46%
Dirección de Dotaciones Escolares	0	2	2	100,00%
Dirección de Inspección y Vigilancia	9	26	35	74,29%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	25	33	58	56,90%
Dirección de Talento Humano	1	0	1	0,00%
Dirección Local de Educación Antonio Nariño	2	0	2	0,00%

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	0	1	1	100,00%
Dirección Local de Educación Engativá	1	0	1	0,00%
Dirección Local de Educación Fontibón	13	23	36	63,89%
Dirección Local de Educación Kennedy	1	0	1	0,00%
Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	1	0	1	0,00%
Dirección Local de Educación Usme	1	1	2	50,00%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	64	62	126	49,21%
Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	10	8	18	44,44%
Oficina de Escalafón Docente	70	79	149	53,02%
Oficina de Nómina	2	1	3	33,33%
Oficina de Personal	6	11	17	64,71%
Oficina OSC Respuestas	1	3	4	75,00%
Total General	231	264	495	53,33%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida Servicios Postales Nacionales (4-72)

4.1.2 Nivel de oportunidad correo electrónico certificado

Para diciembre de 2024 se remitieron 18.692 envíos por correo electrónico certificado, 12.717 por el correo electrónico de SED NOTIFICACIONES y 5.975 a través del correo electrónico FUT. Es importante precisar que estos totales corresponden a la facturación causada real, debido a que algunos envíos tienen múltiples anexos y se cobra por aparte cada uno. En la práctica fueron 11.980 envíos por SED NOTIFICACIONES y 5.962 envíos por FUT.

Frente a la devolución de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico por SED NOTIFICACIONES, 193 comunicaciones fueron devoluciones, las cuales representan el 1.61% del total de 11.980 envíos; un total de 11.787 envíos fueron entregados, para un 98,39 % en la efectividad de la gestión; al validar los documentos, las direcciones de correo electrónico no se encuentran activas o se encuentran con inconsistencias en su denominación; es de resaltar que la mayoría de las devoluciones son corregidas por los remitentes, resultante de entregas efectivas a los destinatarios. No existe un registro de devoluciones a través del correo electrónico por FUT.

Con el fin de llevar el seguimiento, control y mejora se diligencia a diario un informe de rechazos de las salidas electrónicas de comunicaciones que no pueden ser remitidas a los destinatarios por inconsistencias tales como planilla sin correo electrónico, no se encuentra ningún documento cargado en SIGA, se presentan inconsistencias en el cargue de los documentos en SIGA o rechazos por otros motivos; de igual manera como sucede con las devoluciones, la mayoría de rechazos son corregidos por los remitentes. En cuanto a los rechazos de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico por SED NOTIFICACIONES, 433 comunicaciones fueron rechazos, las cuales representan el 3,61% del total de 11.980 envíos. No existe un registro de rechazos a través del correo electrónico por FUT.

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

Tabla 25. Nivel de efectividad correspondencia electrónica

Dependencia	Entregas	Devoluciones	Total	Efectividad
Oficina de Control Interno	2	0	2	100,00%
Oficina Asesora de Jurídica	207	24	231	89,61%
Oficina para la Convivencia Escolar	207	4	211	98,10%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	1	0	1	100,00%
Dirección Local de Educación Usaquén	204	4	208	98,08%
Dirección Local de Educación Chapinero	79	1	80	98,75%
Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	76	3	79	96,20%
Dirección Local de Educación San Cristóbal	8	0	8	100,00%
Dirección Local de Educación Usme	188	4	192	97,92%
Dirección Local de Educación Tunjuelito	76	1	77	98,70%
Dirección Local de Educación Bosa	157	4	161	97,52%
Dirección Local de Educación Kennedy	348	3	351	99,15%
Dirección Local de Educación Fontibón	198	1	199	99,50%
Dirección Local de Educación Engativá	131	0	131	100,00%
Dirección Local de Educación Suba	469	10	479	97,91%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	134	2	136	98,53%
Dirección Local de Educación Teusaquillo	218	0	218	100,00%
Dirección Local de Educación Mártires	21	0	21	100,00%
Dirección Local de Educación Antonio Nariño	64	0	64	100,00%
Dirección Local de Educación Puente Aranda	37	0	37	100,00%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe	187	5	192	97,40%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	194	5	199	97,49%
Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	9	0	9	100,00%
Dirección de Inspección y Vigilancia	234	8	242	96,69%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	192	5	197	97,46%
Dirección de Educación Preescolar y Básica	16	0	16	100,00%
Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	1	0	1	100,00%
Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	85	3	88	96,59%
Dirección de Evaluación de la Educación	38	2	40	95,00%
Dirección de Cobertura	464	15	479	96,87%
Dirección de Bienestar Estudiantil	586	5	591	99,15%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	244	7	251	97,21%
Subsecretaría de Gestión Institucional	3	0	3	100,00%
Dirección de Talento Humano	179	4	183	97,81%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	592	4	596	99,33%
Oficina de Personal	1114	13	1127	98,85%
Grupo de Certificados Laborales	19	0	19	100,00%

Oficina de Escalafón Docente	1396	15	1411	98,94%
Oficina de Nómina	833	12	845	98,58%
Dirección de Contratación	4	0	4	100,00%
Oficina de Apoyo Precontractual	6	0	6	100,00%
Oficina de Contratos	150	4	154	97,40%
Dirección de Servicios Administrativos	14	0	14	100,00%
Archivo SED	367	5	372	98,66%
Oficina de Servicio al Ciudadano	1496	11	1507	99,27%
Oficina OSC Respuestas	539	9	548	98,36%
Totales	11787	193	11980	98,39%

Fuente: Base asignación SED NOTIFICACIONES CARGUE DE GUÍAS diciembre de 2024

5. Gestión de Mejoramiento Continuo

Tabla 26. indicadores corte diciembre 2024

		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Nivel de oportunidad Total	En términos	33191	26292	26728	40759	42061	41699	36405	45533
	Total, evaluado	35836	28317	28910	43480	44802	44247	38410	48807
	%	93%	93%	92%	94%	94%	94%	95%	93%
Nivel de oportunidad SIGA	En términos	32106	25380	25948	39824	40.980	40675	35553	44597
	Total, evaluado	34566	27251	28031	42396	43.568	43041	37432	47754
	%	93%	93%	93%	94%	94%	95%	95%	93%
Nivel de oportunidad BTE	En términos	1085	912	780	935	1081	1024	852	936
	Total, evaluado	1270	1066	879	1084	1234	1206	978	1053
	%	85%	86%	89%	86%	88%	85%	87%	89%
Nivel de oportunidad Alcaldía	%	74%	78,90%	-	-	-	-	-	-
Total, calidad SED	Sin error	4315	3605	2992	4276	147			
	Total, muestra	4879	4015	3468	4770	215			
	%	88%	90%	86%	90%	68%			
Calidad SIGA	Sin error	4127	3418	2859	4064	-			
	Total, muestra	4663	3804	3320	4493	-			
	%	89%	90%	86%	90%	-			
Calidad BTE	Sin error	188	187	133	212	147			
	Total, muestra	216	211	148	277	215			
	%	87%	89%	90%	76%	68%			
Calidad Alcaldía	Sin error	16	14	24	20				
	Total, muestra	34	34	34	30				
	%	47%	41%	71%	67%				
Vencidos BTE	Vigencia actual	168	116	34	57	65	115	84	82
	Vigencias anteriores	9	1	0	0	0	0	0	0
	Total	177	117	34	57	65	115	84	82
Vencidos SIGA	Vigencia actual	1653	1414	877	783	752	899	735	1421
	Vigencias anteriores	248	165	114	99	92	68	47	20
	Total	1901	1579	991	882	844	967	782	1441
Total vencidos	Vigencia actual	1821	1530	911	840	817	1014	819	1503
	Vigencias anteriores	257	166	114	99	92	68	47	20
	Total	2078	1696	1025	939	909	1082	866	1523
Vencidos Alcaldía	Total	523	335	-	-	-	-	-	-
Percepción en las respuestas	Respuestas	616	121	497	497	352			
	%	51%	62%	53%	53%	53%			

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

Mensualmente se realiza un informe relacionado con el seguimiento y alertas a las dependencias respecto al nivel de oportunidad, vencidos, calidad en las respuestas, seguimiento en la gestión de PQRSDF y nivel de efectividad en la gestión de la correspondencia de salida, con el propósito de generar las acciones de mejora por parte de las dependencias, en cumplimiento a la actividad del POA 2024, la cual a la fecha tiene un avance del 75%.

5.1 Gestión de reporte de hallazgos

En el marco de la mejora continua y en línea con el Modelo Estándar de Control Interno, el Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía certificado bajo la norma ISO 9001:2015, se articuló con la Oficina de Control Interno, el seguimiento de Nivel de Oportunidad, mediante el procedimiento 20-PD-002 Formulación y Seguimiento al Plan de Mejoramiento, disponible en Isolución.

En el siguiente cuadro se detallan las acciones correctivas y acompañamientos realizados por parte del Equipo Plan Padrino con corte al 30 de diciembre de 2024.

Tabla 27. Hallazgos reportados en Isolución

Hallazgo	Área	Causa Raíz	Evidencias Plan Mejoramiento	Aplica para Cierre	Observación
1422	Colegio Panamericano	Sí	Sí	Sí	Para cierre
1434	Colegio Juan Francisco Berbeo	Sí	Sí	Sí	Para cierre
1437	Colegio Policarpa Salavarrieta	Sí	Sí	Sí	Para cierre
1450	Colegio Gonzalo Arango	Sí	Sí	Sí	Para cierre
1457	Colegio Ricaurte	Sí	Sí	Sí	Para cierre

Fuente: Reporte hallazgos Isolución

El Equipo Plan Padrino continuará la labor de acompañamiento en el 2025 de los siguientes Colegios:

Tabla 28. Acompañamientos prioritarios Plan Padrino

Hallazgo	Área	Causa Raíz	Evidencias Plan Mejoramiento	Aplica para Cierre	Observación
1433	Dirección Local de Educación Kennedy	Sí	No	No	Se realizará visita por parte de la OSC
1438	Colegio Paulo Freire	Sí	No	No	
1444	Colegio Aulas Colombianas San Luis	Sí	No	No	
1447	Colegio José Joaquín Casas	Sí	No	No	
1449	Colegio General Santander	Sí	No	No	

Fuente: Reporte hallazgos Isolución

5.2 Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior

Se finalizan las siguientes acciones de mejora pendientes:

Tabla 29. - Acciones de mejora Plan Padrino

ID	Descripción	Causa Raíz	Actividad	Observaciones - Seguimiento
89	Remisiones informes de la gestión de correspondencia por parte de los supervisores de las DLES, para unificar en un solo reporte para la Dirección de Inspección y vigilancia.	Del equipo de supervisores que están a cargo de la Dirección de inspección y Vigilancia (IV), no utilizan de forma adecuada el sistema de gestión de turnos de atención.	En el aplicativo del sistema gestión de turnos se cuenta con las colas de trabajo para la gestión de los profesionales de supervisión en las DLES. Se solicita usuarios de Digiturno para los supervisores en las DLES. Se remite correo electrónico a la Dirección de inspección y vigilancia con las indicaciones del uso del sistema de turnos. Se programa capacitación y refuerzo para la utilización del sistema en las DLES: Se genera un reporte mensual para DIV	
88	Remisiones informes de la gestión de correspondencia por parte de los supervisores de las DLES, para unificar en un solo reporte para la Dirección de Inspección y vigilancia.	Se requiere generar un control para el cumplimiento del nivel de oportunidad en la gestión de los supervisores en las Direcciones Locales	Se genera un informe de Nivel de oportunidad del mes de diciembre 2024 acorde a los datos reportados por la Dirección de inspección y vigilancia. Este informe se debe remitir mensualmente a esta dirección.	

Fuente: Plantilla-Registro Servicio Mejoramiento Continuo, Servicio al Ciudadano

5.3 Acciones de mejora planteadas para enero 2025

- En las actividades de notificación se requiere implementar un informe de seguimiento y la generación de acciones de reporte a las dependencias.
- Continuar con la gestión para el caso de los requerimientos que no se encuentran escaneados.
- Acompañar a las Direcciones Locales de Educación en el proceso de gestión de matrículas, mediante la articulación de esfuerzos para optimizar la atención.

- Generar informes de gestión para la atención e Digiturno y gestión de correspondencia del equipo de inspección educativa de cada localidad.

5.4 Cronograma de trabajo Plan Padrino enero 2025

- Seguimiento al cumplimiento de respuesta a las solicitudes dentro de los términos establecidos por ley (vencidos) – Se enviará correo electrónico con la relación de casos vencidos a las 15 dependencias que registran más peticiones vencidas.
- Adicionalmente al envío de correo electrónico, se hará seguimiento al cierre o avance en los casos vencidos.
- Acompañamiento cargue de documentos radicados sin digitalizar vigencia 2024. Se remitirá correo electrónico a las 10 áreas que registran un alto número de casos sin digitalizar para la actual vigencia.
- Realizar una reunión de seguimiento de los planes de mejoramiento para definir el ingreso de las novedades del año.
- Vistas y acompañamiento a las DLES en la gestión del proceso de matrícula y matriculación requeridos.