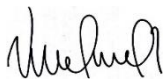
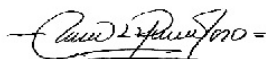


INFORME EJECUTIVO PQRS OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO ENERO 2024

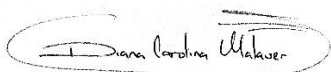
Compiló:



Veiman Cotrino Díaz
Profesional Universitario



Narda Lizeth Rodríguez
Profesional Universitario



Diana Carolina Malaver
Profesional Universitario

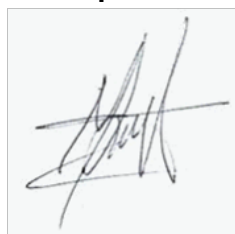


Herly Alejandra Rátiva
Contratista



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	13
3.1 Comportamiento Canales de Atención	14
3.2 Satisfacción Canales de Atención	15
3.3 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano	16
4. Análisis de las solicitudes radicadas	17
4.1 Análisis de la gestión realizada para las solicitudes radicadas:	19
4.1.2.1 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?	20
5. Soluciones Estratégicas	24
5.1 Correo Electrónico	24
5.2 Asignación PQRS en Bogotá Te Escucha	26
6. Nivel de OPORTUNIDAD	26
7. Valoración de la Calidad en la RESPUESTA	30
8. Percepción de la calidad EN LAS RESPUESTAS	33
9. Gestión Vencidos	35
10. Nivel de Oportunidad de los trámites de la SED	42
11. Gestión de Correspondencia	45
11.1 Correspondencia de Entrada Física:	45
11.2 Correspondencia De Salida Física	46
11.3 Nivel de Oportunidad de Correspondencia de Salida Física	47
11.4 Correo Electrónico Certificado	48
11.5 Nivel de Oportunidad Correo Certificado	49
11.6 Rechazos	50
11.7 Devoluciones	52
11.8 Salidas Que No Pasan Por La OSC	53
11.9 NO DIGITALIZADOS	55
12. PD-PLAN de MEJORA – ISOLUCION	58
13. Resumen de Indicadores	59
14. Seguimiento acciones de mejora informe anterior	59
15. Acciones de mejora planteadas próximo informe	61

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1 Atención de los canales	10
Tabla 2 Participación Canales Acumulados al mes de enero.....	13
Tabla 3 Satisfacción detallado Mensual.....	15
Tabla 4 Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento	17
Tabla 5 Acumulado 2023	18
Tabla 6 Oficinas con mayor participación.....	20
Tabla 7 Requerimiento de mayor demanda.....	21
Tabla 8 Denuncias por presuntos actos de corrupción	21
Tabla 9 Participación según el nivel.....	22
Tabla 10 Histórico de Gestión.	24
Tabla 11 Avance de cierre de gestión.	24
Tabla 12 Tipología Plan Padrino.	25
Tabla 13 Solicitud de Trámite de Notificaciones - Plan Padrino	26
Tabla 14 PQRS BTE.....	26
Tabla 15 Nivel de Oportunidad por área NVC	27
Tabla 16 Resultados de la Evaluación del mes	32
Tabla 17 Dependencias con mayor incumplimiento	32
Tabla 18 Percepción Calidad en la respuesta.....	34
Tabla 19 Trazabilidad	34
Tabla 20 Vencidos detalle mensual	35
Tabla 21 Variación de Vencimientos	42
Tabla 22 Nivel Oportunidad Trámites	43
Tabla 23 Detalle de cantidad de solicitudes recibidas de Trámites, OPA'S y Servicios recibidos de enero a octubre de 2023.....	43
Tabla 24 Nivel Oportunidad Trámites por tipo de solicitud	43
Tabla 25 Nivel Oportunidad Trámites Dependencias	44
Tabla 26 Correspondencia de entrada.....	45
Tabla 27 Correspondencia de salida	46
Tabla 28 Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física.....	47
Tabla 29 Correo Electrónico Certificado	49
Tabla 30 Reporte de Rechazos realizados	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 31 Reporte de Devoluciones realizadas.....	52
Tabla 32 Salidas que no pasan por la OSC	53
Tabla 33 Dependencias NVC con Radicados sin Adjunto Digitalizado en PDF en los Sistemas de Gestión de Correspondencia.	55
Tabla 34 Hallazgos Isolucion	58
Tabla 35 Avance Gestión Isolucion.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 36 Indicadores	59



Listado de Graficas

Gráfica 1 Participación Canales acumulado al mes de octubre	13
Gráfica 2 Comportamiento de PQRS respecto a canales de atención	14
Gráfica 3 Tipificación canales de atención	16
Gráfica 4 Top 10 Oficinas con mayor participación en requerimiento y, demás oficinas e Instituciones Educativas	19
Gráfica 5 Entes de Control.....	23
Gráfica 6 Nivel de Oportunidad por Subsecretaria	29
Gráfica 7 Nivel de Oportunidad por Subsecretaria	29
Gráfica 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 enero del 2024 se presentaron las siguientes novedades:

- Se registró un nivel de servicio consolidado para el periodo de enero de 98% en todos los canales de atención, es decir, que de cada 100 ciudadanos que se comunicaron a los canales de atención de la Entidad, 98 ciudadanos fueron atendidos.

Para el canal presencial (DLES, y OSC) el indicador se encontró en el 96%, para el canal virtual en el 100%, y en el canal telefónico en el 95%, 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	46.341	44.449	96%
Virtual	60.731	60.730	100%
Telefónico	11.769	11.122	95%
Total, general	118.841	116.301	98%
Fuente: Datos Canales OSC.			

Por lo anterior, se concluye que se mantiene el indicador propuesto del 93%, logrando un nivel de servicio del 98%.

- El indicador de satisfacción proyectado para el mes de enero fue de 92.92%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 91.00%.
- 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 37.80% aumentando respecto al mes anterior en 38.7%, se mantiene el cronograma de cobertura 2023- 2024 de acuerdo con la resolución 3144 del 30 agosto 2023, que indica que a partir del 19 de enero se atienden los procesos de solicitud de cupo y formalización de matrículas para ciudadanía que no realizaron el proceso en las fechas establecida. Adicional Prestaciones sociales de docentes con un 12.31% presenta un incremento del 31.2% respecto al mes anterior, el Subsidio de transporte registra una participación del 9.86% presentando una disminución del 4.3%; y Traslado de estudiantes antiguos registro 9.30% aumentando en 11.8% respecto a diciembre 2023. Por otro lado, Consulta a solicitudes radicadas con 5.25% aumento en 35.5%.
- Desde el equipo de cualificación y formación con el apoyo de la Alcaldía Mayor de Bogotá para el presente periodo de enero se realizó la revisión y traducción a lenguaje claro del trámite de Duplicaciones de Diplomas con el objetivo de hacer el cambio del nombre en el SUI.
- Durante el mes de enero con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se realizaron actividades de divulgación en página web y redes sociales dando a conocer los

trámites y servicios de la entidad y se realizaron 32 solicitudes para publicar notificación de actos administrativos, informes OSC, instructivos internos, notas de prensa, piezas graficas canales de atención y defensor de la ciudadanía.

- Se continua con el proceso de cobertura que tuvo su primera fase del 06 de diciembre al 15 de diciembre, y la Segunda fase que inició el 16 de enero.
- Se planificó una jornada virtual para el 19 de enero de refuerzo donde se aclaran diversas inquietudes identificadas por el equipo de atención integral.
- Se realizó el alistamiento previo al inicio de la jornada, donde a partir del 16 de enero se asistió a las Direcciones Locales de Educación para abordar lo operativo, resolver novedades y estar listos para nuestra atención programada a partir del 19 de enero. Se realizó el siguiente recorrido que inicio a las 8:00 a.m.

• 16 de enero Antonio Nariño Barrios Unidos Los Mártires Puente Aranda Santafé-Candelaria	• 17 de enero Tunjuelito Rafael Uribe San Cristóbal Usme Ciudad Bolívar Bosa	• 18 de enero Chapinero-Teusaquillo Usaquén Suba Engativá Fontibón Kennedy
--	---	---

- Se realizó apertura de agenda a partir de las 3:00 p.m. del día anterior de la cita, con el fin de garantizar la oportunidad y equidad acorde a la capacidad humana de atención en todos los puntos. Sin embargo, el alto volumen de asistencia de la Ciudadanía sin cita o sin poder acceder a una por agotamiento de estas, se generó estrategia de asignación de citas manual durante los primeros días, estas quedaron registradas en el tablero de atención integral
- En el mes de enero se mantuvo una eficacia del 96.91% en la atención a la Ciudadanía, donde se recibieron 27.017 turnos y se atendieron 26.181 de manera efectiva, los 836 restantes en su mayoría son turnos abandonados.

- Los siguientes son los indicadores de atención por parte de las DILES.

Oficina	2	3	4	5	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25	26	27	29	30	31	Total
07 - DLE Bosa	38	72	47	37	179	82	136	94	196	112	166	87	508	495	466	499	490	491	852	448	465	483	6443
19 - DLE Ciudad Bolívar	32	41	38	55	46	77	78	54	66	240	59	117	291	285	319	359	316	317	381	279	290	257	3997
11 - DLE Suba	15	16	18	12	13	22	21	17	24	103	68	71	258	248	313	309	295	247		244	286	268	2868
08 - DLE Kennedy	22	8	35	24	37	53	76	58	53	121	205	153	209	185	198	226	208	254		230	213	200	2768
10 - DLE Engativá	23	23	25	23	25	44	43	18	39	27	20	23	188	119	153	137	129	132		144	202	109	1646
09 - DLE Fontibón	24	12	11	27	53	28	34	52	39	106	61	75	68	60	70	159	145	106		128	118	98	1474
05 - DLE Usme	12	15	13	16	18	24	22	22	83	38	21	23	118	124	118	77	128	110		131	128	125	1366
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	2	7	4		23	18	27	32	29	19	15	46	123	74	111	71	69	64		155	136	145	1170
01 - DLE Usaquén				16				14		4	1	23	185	183	134	96	94	84		85	84	99	1102
04 - DLE San Cristóbal		18						24	20	34	41	45	107	97	83	81	66	72					688
14 - DLE Mártires		1	4	2	23	7	10	3	31	56	25	39	42	56	36	26	40	53		41	22	30	547
06 - DLE Tunjuelito		16	12										35	61	59	83	66	53		37	30	27	479
15 - DLE Antonio Nariño					2		1	27	21	12	21	10	31	54	44	30	32	38		30	42	39	434
02 - 13 DLE Teusaquillo-Chapinero	4				17					17			59	64	39	48	37	28		43	28	19	403
03 - 17 DLE Santa Fe - Candelaria		6				19				1	31	22	74	59	45	33	20	26		17	27	21	401
16 - DLE Puente Aranda		1				24				15	13	22	35	23	25	16	17	13		47	46	31	328
12 - DLE Barrios Unidos			6				21		29	5	1	4											66
19 - COL Agudelo Restrepo (IED)																	1						1
Total	172	236	213	212	436	398	469	415	630	910	748	760	2331	2187	2213	2250	2152	2089	1233	2059	2117	1951	26181

- Este proceso también influye directamente en los Supercades, donde aumentaron las atenciones

SEDE	2	3	4	5	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	Total
SUPERCADÉ AMERICAS	24	32	32	17	79	65	86	51	91	78	56	90	46	88	835
SUPERCADÉ BOSA	4	23	16	19	36	28	40	32	69	50	40	55	73	96	581
SUPERCADÉ MANITAS	9	23	43	20	75	103	73	80	158	127	80	167	32	55	1045
SUPERCADÉ SUBA	20	46	31	34	71	59	63	65	73	92	78	79	122	119	952
Total	57	124	122	90	261	255	262	228	391	347	254	391	273	358	3413

- Teniendo en cuenta el alto volumen de atención en la fase II de cobertura, se dio la directriz de no usar el aplicativo CRM exceptuando radicación en Supercades, con el fin de no afectar los indicadores.
- En el mes de enero se realizó visita de supervisión del servicio prestado en las direcciones locales en los siguientes puntos Diles Antonio Nariño, Puente Aranda, Mártires, Usaquén, Barrios Unidos, Santafé-Candelaria, Teusaquillo-Chapinero, Fontibón, Tunjuelito, Rafael Uribe Uribe, Usme, San Cristóbal, Suba, Engativá, Ciudad Bolívar, Bosa, Kennedy y Super Cade Manitas, igualmente se asistió al primer comité de cobertura local en Puente Aranda.
- El equipo de monitoreo de la OSC contara con un plan de trabajo que permita obtener como resultados de la gestión un incremento en los indicadores, en el caso de Error No Crítico, ya que en enero disminuyó un 0,70% y en el caso de Error Crítico disminuyó un 3.74% frente al mes de diciembre de 2023.

3. ANÁLISIS GENERAL DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

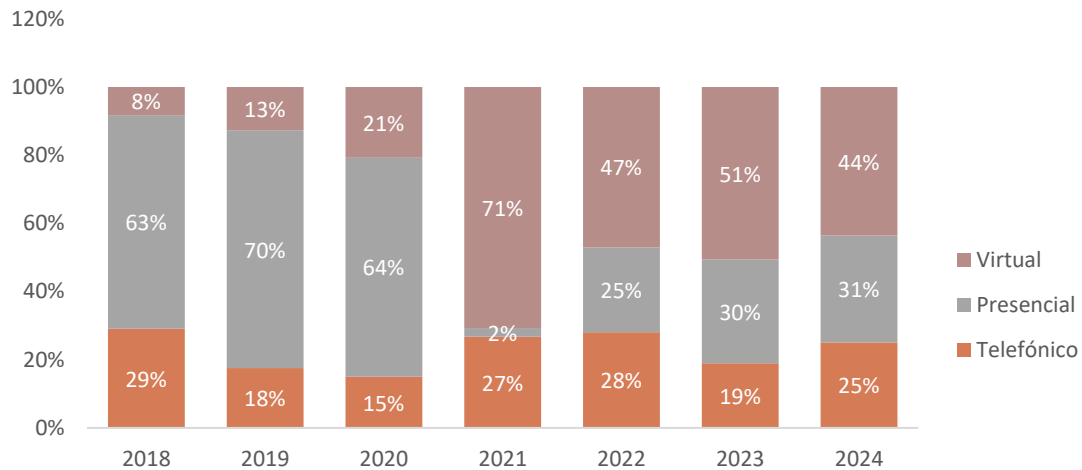
Los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito presentan un comportamiento variable durante los últimos cinco años, al contar con un hito, como lo fue la pandemia causada por el virus Sars-COV2. Desde ese momento, la ciudadanía en general ha optado por preferir los canales virtuales, 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 2024 en enero se contó con un total de 147.936 atenciones.

Tabla 2 Participación Canales Acumulados al mes de enero

Año	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2018	55.711	119.739	15.781	191.231
2019	34.296	136.678	24.839	195.813
2020	33.220	141.994	45.812	221.026
2021	66.892	6.214	176.611	249.717
2022	72.979	64.619	122.133	259.731
2023	28.922	46.333	77.052	152.307
2024	37.113	46.341	64.482	147.936

Fuente: Datos Canales OSC.
* La gestión Telefónico 2023 y 2024 reporta ingreso de las cifras de atención IVR

Gráfica 1 Participación Canales acumulado al mes de enero



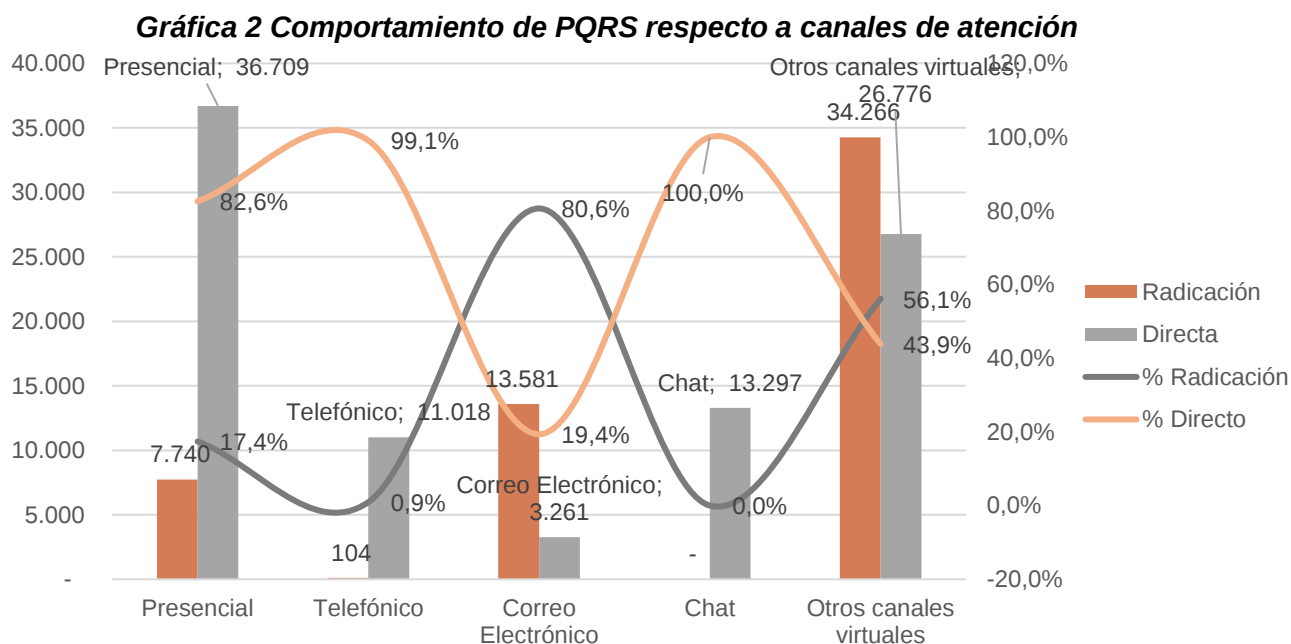
Fuente: Fuente: Datos Canales OC.

En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a enero de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para este periodo en el año 2021 de acuerdo con las situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19, se presentó un incremento en el canal virtual del 50%, disminuyendo la participación del canal presencial en 62% debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional el canal presencial disminuyó en su participación un 10% respecto al año 2020 y el telefónico aumento en 12% respecto al año anterior.

Adicional se puede inferir que, en el 2024, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 25% (es preciso indicar que se incluyeron las cifras de gestión IVR) y 31%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 44%.

3.1 Comportamiento Canales de Atención

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



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC

El nivel de servicio de la Oficina de servicio al ciudadano tuvo un 98% de efectividad en la solución de requerimientos ingresados por la ciudadanía en los canales de atención; el canal telefónico reportó el nivel de servicio más bajo con el 95%, encontrándose dentro del estándar del indicador.

Es importante mencionar que de manera general el 35.3% de las solicitudes son resueltas en primer contacto y el restante son radicadas.

Es preciso indicar que ingresaron 2.093 atenciones en el canal virtual este 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.

3.2 Satisfacción Canales de Atención

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

Es importante mencionar, que el indicador de satisfacción proyectado para el mes de enero fue de 2.92%%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 91%, encontrándose por debajo a lo proyectado en 1.92%.

Tabla 3 Satisfacción detallado Mensual

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, Mes
Proyectado Ene-24	96.21%	93.55%	93%	77.81%	92.92%
Obtenido Ene-24	94.47%	91.79%	85.89%	55.66%	91.00%
<i>Fuente: Encuestas de satisfacción</i>					

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 enero se encontró en 91.00%, se aplicaron un total de 9.403 encuestas, de las cuales 8.576 se encontraron satisfechas.

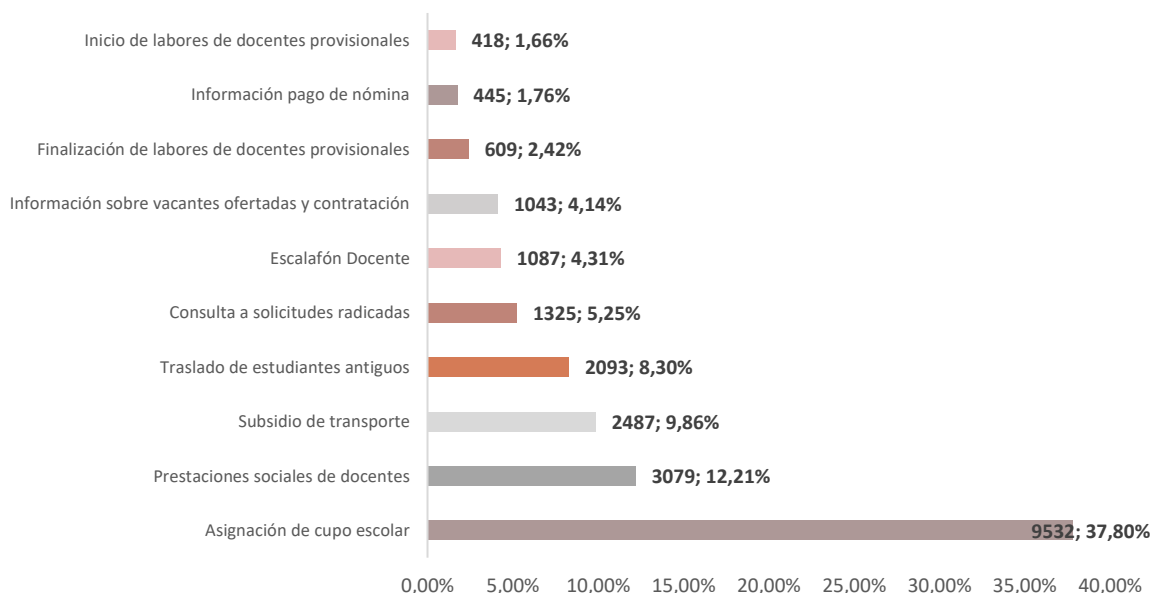
Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 91.79% disminuyendo en 1.62%, Correo electrónico 55.66% registro una disminución de 16.68%, Canal presencial 94.47% disminuyendo en 0.74%, y el canal Chat 85.89% disminuyendo en 7.94% respecto al periodo anterior.

3.3 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Durante el mes de enero en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron asignación de cupo escolar con 37.80% aumentando respecto al mes anterior en 38.7%, se mantiene el cronograma de cobertura 2023- 2024 de acuerdo con la resolución 3144 del 30 agosto 2023, que indica que a partir del 19 de enero se atienden los procesos de solicitud de cupo y formalización de matrículas para ciudadanía que no realizaron el proceso en las fechas establecida.

Prestaciones sociales de docentes con un 12.31% presenta un incremento del 31.2% respecto al mes anterior, el Subsidio de transporte registra una participación del 9.86% presentando una disminución del 4.3%; y Traslado de estudiantes antiguos registro 9.30% aumentando en 11.8% respecto a diciembre 2023. Por otro lado, Consulta a solicitudes radicadas con 5.25% aumento en 35.5%.

Gráfica 3 Tipificación canales de atención



Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

Adicionalmente, la consulta de Escalafón Docente 4.31% aumento en 33.9%; Información sobre vacantes ofertadas y contratación 4.14% aumentando 71.9% de acuerdo con las novedades de terminación de labores de los docentes provisionales; Finalización de labores de docentes provisionales con 02.42%, Información pago de nómina 1.76% disminuyendo en un 27.0% y por último, Inicio de labores de docentes provisionales tuvo una participación del 1.66%.

4. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RADICADAS

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

Tabla 4 Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento

	Tipo de trámite	Bogotá te escucha	SIGA	Total General
Solicitudes y trámites 83%	Derecho de Petición Interés Particular	621	37755	38.376
	Derecho de Petición Interés General	116	100	216
	Derecho de Petición de Consulta	60	2	62
	Derecho de Petición de Información		6	6
	Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias	12	7	19
	FUT (Formulario Único de Trámites)		951	951
	Informativo		61	61
	Respuestas en General (Allegan documentación, solución a peticiones de las IED e información de costos educativos)		24	24
	Contáctenos		6607	6.607
	Invitaciones		11	11
	Facturas		2	2
Requerimientos Legales 1%	Tutelas		370	370
	Expediente			0
	Cumplimientos de Fallo		106	106
	Recursos de Reposición		2	2
	Conciliación		7	7
	Demandas		1	1
	Citación			0
	Nulidad y Restablecimiento del Derecho			0
	Recursos de Apelación		4	4
PQRSDF 1%	Quejas	337	1	338
	Reclamos	265		265
	Felicitaciones	8		8
	Denuncias por Actos de Corrupción		16	16
	Sugerencias	16		16
Solicitudes de Acceso a la Información 0%	Solicitudes de Acceso a la Información	63		63
Trámite 15%	Derecho de Petición Interés General		8	8
	Derecho de Petición Interés Particular		8152	8.152
	Total General	1498	54.193	55.691

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

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

Tabla 5 Acumulado

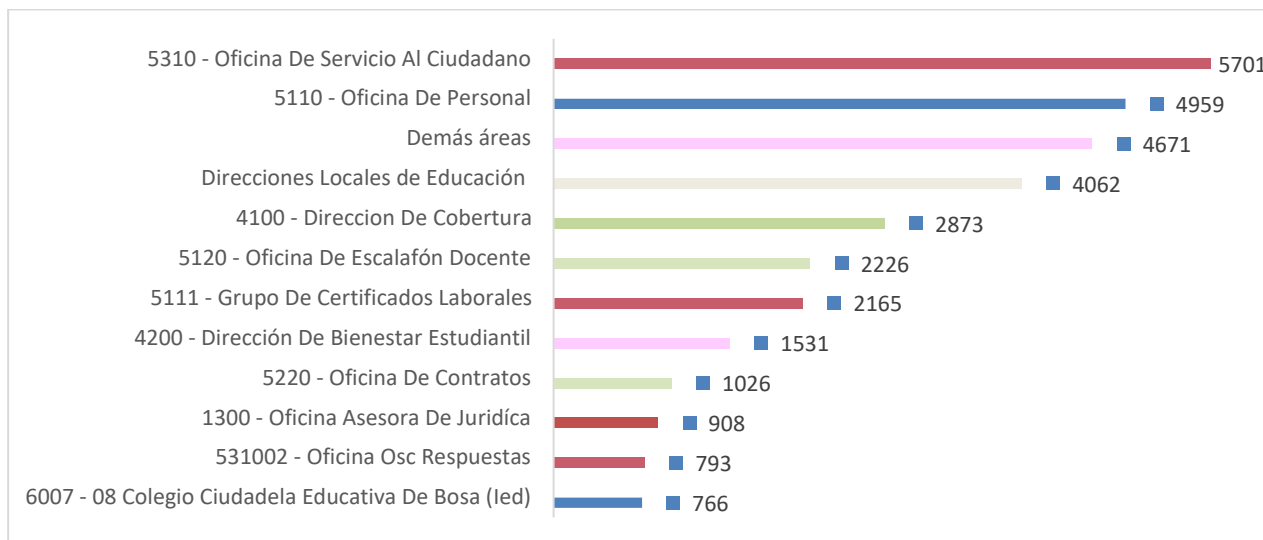
Mes	Solicitudes y Trámites	PQRSDF	Requerimientos Legales	Solicitud de Acceso a la Información	Total general
Enero	62.705	468	832	29	64.034
Febrero	51.725	595	1.264	38	53.622
Marzo	47.763	586	1.128	39	49.516
Abril	41.151	432	1.128	27	42.738
Mayo	31.612	648	722	28	33.010
Junio	27.447	715	692	49	28.903
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
Enero	46.335	643	490	63	55.691

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones en general crecieron un 224% respecto al mes anterior

Del total de los registros; el 50% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central y el 7% por las Direcciones Locales de Educación; del total el 86% se realiza a través de canales virtuales y el 14% de manera presencial.

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



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

4.1 Análisis de la gestión realizada para las solicitudes radicadas:

4.1.1 Grupo solicitudes y trámites

Los requerimientos que ingresan en el grupo al momento de radicarlos se asignan a las diferentes oficinas de acuerdo con su competencia, el 39% que constituyen las diez dependencias más representativas con un total de 18.195 requerimientos, posteriormente un 6% de participación de las Direcciones Locales de Educación con 2.858 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 trámites de más alto impacto:

Oficina de Servicio al Ciudadano con trámite de Legalización de documentos al exterior 86%, devolución de legalización con un 5% y el trámite de registro de diploma 3%.

La Oficina de Personal con trámite general 80%, finalización de labores 9% y renunciaciones con un 3%.

El Grupo de certificaciones Laborales con trámite general 85%, factor salarial 5% y tiempo de servicio con 4% respectivamente.

La Oficina de Escalafón Docente con trámite general tiene el 31%, Inscripción privado Decreto 2277 con 28% y Ascenso Privado Decreto 2277 con el 28%.

La Dirección de Cobertura, con trámite General 88%, Ampliación de Términos 1%.

4.1.2 Grupo PQRSDF

Los 643 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 90% fueron atendidos virtualmente por el canal Web, E-mail y Redes Sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 10%.

Tabla 6 Oficinas con mayor participación

ÁREA	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
4100 - Dirección De Cobertura	74	12%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	55	9%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	47	7%
5110 - Oficina De Personal	41	6%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	33	5%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	32	5%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	26	4%
7001 01 Traslados OSC	21	3%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	20	3%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	16	2%
Demas dependencias de menor participación	143	22%
Nivel Institucional	135	21%
TOTAL	643	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 entorno escolar, esto dentro de las categorías más representativas.

4.1.3 Requerimientos Legales

Tabla 7 Requerimiento de mayor demanda

GRUPO	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
Tutela	370	76%
Cumplimiento de Fallo	106	22%
Conciliación	7	1%
Recurso de Reposición	4	1%
Recurso de Apelación	2	0%
Demandas	1	0%
TOTAL	490	100%

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

Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 76% corresponde a Tutelas con el 43%, Cumplimiento de fallo con 22%.

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
5110 - Oficina De Personal	5
4100 - Dirección De Cobertura	3
2211 - Dirección Local De Educación Suba	2
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	2
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	1
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	1
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	1
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 requerimientos recibidos en la SED, los cuales para fines informativos 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.

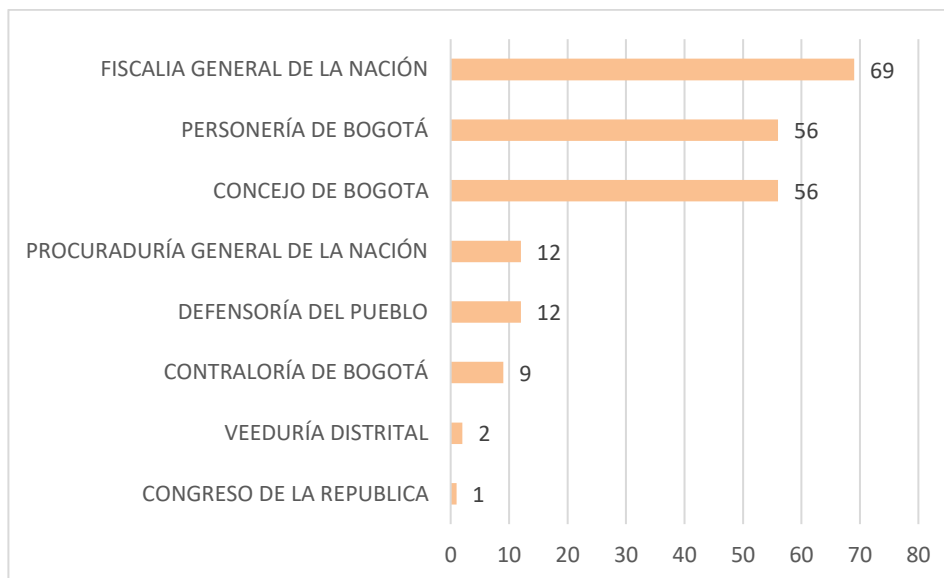
Tabla 9 Participación según el nivel

Organismo Autónomo e Independiente	
Organismo de Control Distrital*	123
Organismo de Control Nacional*	24
Ramas del Poder Publico	
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	126
Rama Judicial*	69
Ramas del Poder Legislativo	
Congreso de la República	1
Total general	343

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

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

Gráfica 5 Entes de Control



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

De las solicitudes recibidas por los diferentes entes de control el 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 enero fueron 16 y ellas hicieron referencia a solicitud de movilidad escolar, traslados de estudiantes, seguridad Universidad Distrital, vacantes docentes provisionales, retén social.

Del mismo modo las felicitaciones presentadas en total fueron 8, destacándose, la labor de María Paula Ramírez, Angie Lorena Espitia.

4.1.7 Acceso a la información

Respecto al acceso a la información durante el presente mes ingresaron 63 solicitudes de las cuales se destacan 11 Dirección De Cobertura, 4 para Dirección de Inspección y Vigilancia, 3 para la Dirección de Bienestar Estudiantil y 3 de la Oficina Asesora de Planeación, 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 enero de 2024, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a 1.030 las cuales se discriminan en:

- 666 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 80 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 241 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)
- 43 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
2024	666											

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 31-01-2024

Tabla 11 Avance de cierre de gestión.

Tema	Enero	% cierre
Completado	635	95.35%
En progreso	31	4.65%
Total general	666	100.00%

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 06-01-2024

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 enero está en el 95.35%.

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

Tabla 12 Tipología Plan Padrino.

Tipología	Cantidad	Participación
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	206	30,93%
Modificación usuarios	205	30,78%
Creación de Trámites	77	11,56%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	72	10,81%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	26	3,90%
Creación de Usuarios	20	3,00%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	9	1,35%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	9	1,35%
Apoyo Soportes Dexon	8	1,20%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	6	0,90%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	5	0,75%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	5	0,75%
Aclaración Informe de Vencidos	4	0,60%
Aclaración Informe de Próximos a vencer y en trámite	3	0,45%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	3	0,45%
Creación de PC	2	0,30%
RED CONTACTO	2	0,30%
Aclaración Informe de Efectividad	2	0,30%
Solicitud de Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	1	0,15%
Fallas Tecnológicas y de Conectividad con los Aplicativos	1	0,15%
Total general	666	100.00%

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 31-01-2024

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, como la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Grupo de Certificados Laborales, Oficina de Servicio al Ciudadano, Oficina De Nómina, Oficina De Personal; estas 5 dependencias generan el 40.69% de las solicitudes.

Igualmente, este correo gestiona el registro de las solicitudes de notificaciones, en el presente mes se recibieron un total de 80 solicitudes, las dependencias que más utilizan este medio para la remisión de notificaciones son la Oficina de Escalafón Docente, Oficina de Servicio al Ciudadano, Dirección de Inspección y Vigilancia, Oficina de Control Disciplinario de Instrucción y el grupo de Talento Humano - Prestaciones; el servicio más reiterativo es la Notificación Electrónica.

Tabla 13 Solicitud de Trámite de Notificaciones - Plan Padrino

Tipología	Cantidad
Notificación Electrónica	54
Publicación Página Web	15
Fijación Cartelera - Publicación Página Web	8
Notificación Aviso	2
Notificación Personal	1
Total General	80

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 31-01-2024

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 enero se realizaron 241 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 enero se programaron 43 actividades con una ejecución del 93% del cronograma.

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

Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic
2024	1.527											
2023	990	1.116	1.041	779	1.124	1.107	953	1.052	1.116	1.000	1.107	937
2022	2.182	1.848	1.232	726	865	620	643	837	891	707	920	582
2021	2.345	2.081	1.811	1.218	1.040	905	1.520	1.063	1.581	1.411	1.150	1.199

6. NIVEL DE OPORTUNIDAD

En el Nivel de Oportunidad de la Secretaría de Educación, se mide el porcentaje de respuesta en términos, alcanzado en cada una de las dependencias de la entidad. Este indicador se calcula teniendo en cuenta el total de las peticiones resueltas en los términos de Ley que dicta el Código

contencioso Administrativo (Ley 1755 Art 14), sobre el total de los requerimientos a los que se debía dar respuesta en el mes de evaluado, adoptando la metodología aplicada por la Alcaldía Mayor de Bogotá; en las siguientes tablas podemos ver los resultados de nivel central y local alcanzados durante el mes de enero.

Tabla 15 Nivel de Oportunidad por área NVC

Área Responsable	Total de requerimientos	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
1000 - Despacho	24		24	100,0%
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	8		8	100,0%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	76		76	100,0%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	6		6	100,0%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	2		2	100,0%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	28		28	100,0%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	47		47	100,0%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	82		82	100,0%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	27		27	100,0%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	51		51	100,0%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	93		93	100,0%
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	3		3	100,0%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	6		6	100,0%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	5		5	100,0%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	33		33	100,0%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	66		66	100,0%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	7		7	100,0%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	596		596	100,0%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	22		22	100,0%
5200 - Dirección De Contratación	1		1	100,0%
5410 - Oficina De Presupuesto	6		6	100,0%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	4138	1	4137	100,0%
5220 - Oficina De Contratos	1076	3	1073	99,7%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	339	1	338	99,7%

Área Responsable	Total de requerimientos	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	235	1	234	99,6%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	87	1	86	98,9%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	81	1	80	98,8%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	77	1	76	98,7%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	2206	37	2169	98,3%
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	115	2	113	98,3%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	56	1	55	98,2%
1200 - Oficina De Control Interno	52	1	51	98,1%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	146	3	143	98,0%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	47	1	46	97,9%
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	45	1	44	97,8%
4100 - Dirección De Cobertura	2138	60	2078	97,2%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	130	4	126	96,9%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	63	2	61	96,8%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	61	2	59	96,7%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	23	1	22	95,7%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	968	51	917	94,7%
3200 - Dirección De Educación Media	32	2	30	93,8%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	231	16	215	93,1%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	464	40	424	91,4%
5130 - Oficina De Nómina	572	55	517	90,4%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	424	45	379	89,4%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	73	9	64	87,7%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	184	23	161	87,5%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	8	1	7	87,5%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	134	20	114	85,1%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	570	95	475	83,3%

Área Responsable	Total de requerimientos	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
5100 - Dirección De Talento Humano	205	39	166	81,0%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	239	46	193	80,8%
1100 - Oficina Asesora De Planeación	25	5	20	80,0%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	5	1	4	80,0%
5110 - Oficina De Personal	2253	465	1788	79,4%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	182	41	141	77,5%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	4	1	3	75,0%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	162	52	110	67,9%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	934	309	625	66,9%
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	1	1		0,0%
Total	19974	1441	18533	92,8%

Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 31-01-2024

Gráfica 6 Nivel de Oportunidad por Subsecretaria



Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 31-01-2024

Gráfica 7 Nivel de Oportunidad por Subsecretaria



Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 31-01-2024

La variación de enero con respecto al mes anterior aumentó en 1.8%; del total de 61 dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 39 áreas se encontraron por debajo del 100%, de la cuales 16 están por debajo del 90% y 23 entre el 90% y 99.9%; por último, 22 dependencias si cumplen con el 100% en su nivel de oportunidad.

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

• 1100 - Oficina Asesora De Planeación	80,0%
• 2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	80,0%
• 5110 - Oficina De Personal	79,4%
• 2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	77,5%
• 5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	75,0%
• 2210 - Dirección Local De Educación Engativá	67,9%
• 5111 - Grupo De Certificados Laborales	66,9%
• 4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	0,0%

7. VALORACIÓN DE LA CALIDAD EN LA RESPUESTA

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

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

Gráfica 8 Ciclo de Gestión de la Calidad de las respuestas



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

Es así como, para este mes se realizó la valoración de la calidad en la respuesta, en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas, obteniendo que, de 735 requerimientos evaluados, el 16% 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

Evaluado	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
735	656	79	653	82	657	78	627	108	654	81	621	114
	89%	11%	89%	11%	89%	11%	85%	15%	89%	11%	84%	16%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad, - Fecha de Corte: 31/enero/2024

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 735 respuestas, el 16% (114) respuestas, no cumple con alguno de los criterios de calidad en términos de Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo del sistema.

El acumulado del año 2024 al corte del mes de enero se sitúa en el 84%.

Tabla 17 Dependencias con mayor incumplimiento

Dependencia Evaluada	Universo	Total Peticiones	No Cumplen	Si Cumplen	% Cumple	% No Cumple
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	4	1	1	0	0%	100%
6010 - 08 Colegio Instituto Técnico Industrial Francisco José de Caldas (IED)	1	1	1	0	0%	100%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	21	12	11	1	8%	92%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	401	49	40	9	18%	82%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	139	42	18	24	57%	43%
5100 - Dirección De Talento Humano	8	8	2	6	75%	25%
5110 - Oficina De Personal	164	54	13	41	76%	24%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	45	25	5	20	80%	20%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	8	6	1	5	83%	17%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	124	48	7	41	85%	15%
4100 - Dirección De Cobertura	296	73	10	63	86%	14%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	11	10	1	9	90%	10%
Total general	2232	735	113	622	84,63%	15,37%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad, - Fecha de Corte: 31/enero/2024

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 enero se obtuvo un total de 71 encuestas diligenciadas por la ciudadanía de 15 dependencias de la entidad, 11 se encontraron por debajo del 100%, de las cuales 7 están entre el 60% y 29% y 4 entre el 15% y el 0%.

Por otro lado, dependencias como Dirección de Bienestar Estudiantil (14) y Dirección de Cobertura (13) son las áreas que más respuestas tiene evaluadas por la ciudadanía (27) en total, teniendo en cuenta que la entidad se encuentra en proceso de Gestión de la Cobertura 2023 – 2024.

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

Tabla 18 Percepción Calidad en la respuesta

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Dirección Local De Educación Engativá	1		1	100%
Dirección De Talento Humano	1		1	100%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	1		1	100%
Archivo Sed	2		2	100%
Oficina De Nómina	3	2	5	60%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	3	2	5	60%
Oficina De Escalafón Docente	4	3	7	57%
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	1	1	2	50%
Oficina De Personal	3	4	7	43%
Dirección Local De Educación Kennedy	1	2	3	33%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	2	5	7	29%
Dirección De Cobertura	2	11	13	15%
Dirección De Bienestar Estudiantil	2	12	14	14%
Oficina Para La Convivencia Escolar		1	1	0%
Dirección Local De Educación Bosa		1	1	0%
Total	26	44	70	37%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

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

Tabla 19 Trazabilidad

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	26	44	37,1%
Total	26	44	37,1%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes es del 37% presentando un aumento del 3% frente al mes anterior. Es preciso indicar que para mejorar la percepción que tienen los ciudadanos frente a las respuestas emitidas por la entidad se tiene la estrategia “Ponte en los zapatos del otro”, la cual de manera constante emite recordatorios en los canales oficiales de la SED, así como se realiza reuniones de socialización con las dependencias que más impactan el indicador.

9. GESTIÓN VENCIDOS

Se presenta comparación entre el reporte generado el 10 de enero de 2024 donde se encontraron 3.577 documentos vencidos y el reporte de enero 30 de 2024 con 2.667 documentos vencidos, 1562 de estos corresponden a entradas y los 1.105 restantes son radicados internos.

Con corte a 30 de enero, 1.197 están asignados en nivel central, 187 en nivel local y 1.283 en nivel Institucional. 494 documentos pertenecen a la vigencia 2024, 2.163 a la vigencia 2023 y persisten 10 documentos vencidos de la vigencia 2022, estos últimos, pertenecientes a la Dirección Local de Suba.

Con relación al corte anterior, los documentos vencidos disminuyeron en 910 radicados.

Tabla 20 Vencidos detalle

Dependencia	Enero
5110 - Oficina De Personal	848
5111 - Grupo De Certificados Laborales	123
2211 - Dirección Local De Educación Suba	117
6001 - 04 Colegio Divino Maestro (IED)	90
5100 - Dirección De Talento Humano	64
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	56
6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (IED)	43
6005 - 16 Colegio Fernando González Ochoa (IED)	35
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	33
6019 - 32 Colegio Rural José Celestino Mutis (IED)	32
6009 - 04 Colegio Costa Rica (IED)	29
6011 - 20 Colegio Ramon De Zubiria (IED)	29
6015 - 02 Colegio Escuela Normal Superior Distrital María Montessori (IED)	29
6003 - 08 Colegio Policarpa Salavarrieta (IED)	28
6006 - 02 Colegio Centro Integral José María Córdoba (IED)	28
6003 - 02 Colegio Aulas Colombianas San Luis (IED)	27
6010 - 08 Colegio Instituto Técnico Industrial Francisco José De Caldas (IED)	27
6011 - 02 Colegio Álvaro Gómez Hurtado (IED)	27
6019 - 04 Colegio Arborizadora Baja (IED)	26

Dependencia	Enero
6011 - 21 Colegio Republica Dominicana (IED)	23
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	22
6018 - 03 Colegio Alfredo Iriarte (IED)	21
6018 - 27 Colegio San Agustín (IED)	21
6010 - 06 Colegio General Santander (IED)	20
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	19
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	19
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	18
6010 - 29 Colegio San José Norte (IED)	18
6011 - 23 Colegio Veintiún Ángeles (IED)	18
6009 - 01 Colegio Antonio Van Uden (IED)	17
6005 - 29 Colegio Paulo Freire (IED)	16
6007 - 21 Colegio Luis López De Mesa (IED)	15
6008 - 36 Colegio SaludCoop Sur (IED)	15
6012 - 05 Colegio Juan Francisco Berbeo (IED)	15
6017 - 02 Colegio Integrada La Candelaria (IED)	14
6020 - 02 Colegio Gimnasio Del Campo Juan De La Cruz Varela (IED)	14
6008 - 26 Colegio Las Américas (IED)	13
6010 - 25 Colegio República De China (IED)	13
6019 - 06 Colegio Cedid Ciudad Bolívar (IED)	13
6019 - 23 Colegio La Joya (IED)	13
6019 - 36 Colegio Santa Barbara (IED)	13
6004 - 18 Colegio Juana Escobar (IED)	12
6004 - 22 Colegio Manuelita Sáenz (IED)	12
6005 - 04 Colegio Brazuelos (IED)	12
6007 - 27 Colegio San Bernardino (IED)	12
6014 - 04 Colegio Panamericano (IED)	12
6004 - 31 Colegio San José Sur Oriental (IED)	11
6005 - 28 Colegio Orlando Fals Borda (IED)	11
6007 - 03 Colegio Bosanova (IED)	11
6006 - 12 Colegio Venecia (IED)	10
6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejía (IED)	10

Dependencia	Enero
6010 - 14 Colegio La Palestina (IED)	10
6018 - 08 Colegio Colombia Viva (IED)	10
6003 - 01 Colegio Antonio José Uribe (IED)	9
6005 - 13 Colegio Estanislao Zuleta (IED)	9
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	8
6011 - 08 Colegio Gerardo Paredes (IED)	8
6011 - 09 Colegio Gonzalo Arango (IED)	8
6011 - 13 Colegio Instituto Técnico Julio Flórez (IED)	8
6013 - 02 Colegio Palermo -IEDIP- (IED)	8
6016 - 05 Colegio El Jazmín (IED)	8
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	7
6006 - 05 Colegio Instituto Técnico Industrial Piloto (IED)	7
6008 - 15 Colegio Hernando Duran Dussan (IED)	7
6010 - 15 Colegio Magdalena Ortega De Nariño (IED)	7
6016 - 03 Colegio Benjamín Herrera (IED)	7
6019 - 31 Colegio Rodrigo Lara Bonilla (IED)	7
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	6
4100 - Dirección De Cobertura	6
6005 - 42 Colegio Santa Librada (IED)	6
6007 - 25 Colegio Pablo De Tarso (IED)	6
6009 - 09 Colegio Rodrigo Arenas Betancourt (IED)	6
6011 - 25 Colegio Virginia Gutiérrez De Pineda (IED)	6
6014 - 05 Colegio República Bolivariana De Venezuela (IED)	6
6017 - 01 Colegio Escuela Nacional De Comercio (IED)	6
6019 - 11 Colegio Cundinamarca (IED)	6
6019 - 14 Colegio El Tesoro De La Cumbre (IED)	6
5130 - Oficina De Nómina	5
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	5
6004 - 20 Colegio La Victoria (IED)	5
6005 - 08 Colegio Eduardo Umaña Mendoza (IED)	5
6005 - 10 Colegio El Destino (IED)	5
6006 - 01 Colegio Bernardo Jaramillo (IED)	5

Dependencia	Enero
6007 - 17 Colegio Kimi Pernía Domicó (IED)	5
6008 - 01 Colegio Alfonso López Pumarejo (IED)	5
6008 - 04 Colegio Carlos Arturo Torres (IED)	5
6008 - 23 Colegio La Amistad (IED)	5
6009 - 06 Colegio Integrado De Fontibón Ibep (IED)	5
6010 - 03 Colegio Charry (IED)	5
6011 - 03 Colegio Aníbal Fernández De Soto (IED)	5
6011 - 16 Colegio Nicolas Buenaventura (IED)	5
6011 - 22 Colegio Tibabuyes Universal (IED)	5
6011 - 27 Colegio Filarmónico Jorge Mario Bergoglio (IED)	5
6014 - 08 Colegio Técnico Menorah (IED)	5
6016 - 14 Colegio Silveria Espinosa De Rendon (IED)	5
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	4
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	4
6004 - 27 Colegio Rafael Núñez (IED)	4
6005 - 39 Colegio Rural Olarte-Arrayanes-La Argentina-Curubital-El Hato (CED)	4
6007 - 22 Colegio Motorista (IED)	4
6008 - 12 Colegio Francisco De Miranda (IED)	4
6008 - 34 Colegio Paulo Vi (IED)	4
6010 - 07 Colegio Guillermo León Valencia (IED)	4
6015 - 05 Colegio Técnico Jaime Pardo Leal (IED)	4
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	3
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	3
6004 - 06 Colegio El Manantial (CED)	3
6004 - 08 Colegio Entre Nubes Suroriental (IED)	3
6004 - 17 Colegio Juan Rey (IED)	3
6005 - 19 Colegio Gran Yomasa (IED)	3
6007 - 12 Colegio Francisco De Paula Santander (IED)	3
6007 - 23 Colegio Nuevo Chile (IED)	3
6007 - 29 Colegio De La Bici (IED)	3
6008 - 02 Colegio Alquería De La Fragua (IED)	3
6008 - 29 Colegio Manuel Zapata Olivella (IED)	3

Dependencia	Enero
6008 - 33 Colegio O.E.A. (IED)	3
6008 - 41 Colegio Tom Adams (IED)	3
6009 - 08 Colegio Pablo Neruda (IED)	3
6010 - 13 Colegio José Asunción Silva (IED)	3
6010 - 17 Colegio Marco Tulio Fernández (IED)	3
6010 - 28 Colegio Rodolfo Llinás (IED)	3
6019 - 30 Colegio Republica De México (IED)	3
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	2
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	2
6001 - 06 Colegio General Santander (IED)	2
6004 - 16 Colegio Juan Evangelista Gómez (IED)	2
6004 - 26 Colegio Pantaleón Gaitán Pérez (CED)	2
6005 - 17 Colegio Francisco Antonio Zea De Usme (IED)	2
6005 - 18 Colegio Gabriel García Márquez (IED)	2
6007 - 13 Colegio German Arciniegas (IED)	2
6007 - 24 Colegio Orlando Higueta Rojas (IED)	2
6007 - 37 Colegio Laura Herrera De Varela (IED)	2
6007 - 38 Colegio Esmeralda Arboleda Cadavid (IED)	2
6009 - 07 Colegio Luis Ángel Arango (IED)	2
6010 - 01 Colegio Antonio Nariño (IED)	2
6010 - 05 Colegio Garces Navas (IED)	2
6010 - 19 Colegio Morisco (IED)	2
6010 - 23 Colegio Nueva Constitución (IED)	2
6010 - 34 Colegio Abel Rodríguez Cespedes (IED)	2
6012 - 06 Colegio Rafael Bernal Jiménez (IED)	2
6015 - 04 Colegio Guillermo León Valencia (IED)	2
6018 - 12 Colegio Gustavo Restrepo (IED)	2
6019 - 24 Colegio León De Greiff (IED)	2
6019 - 26 Colegio Mochuelo Alto (CED)	2
1000 - Despacho	1
1100 - Oficina Asesora De Planeación	1
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	1

Dependencia	Enero
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	1
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	1
3200 - Dirección De Educación Media	1
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	1
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1
5220 - Oficina De Contratos	1
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	1
6001 - 10 Colegio Unión Colombia (IED)	1
6001 - 11 Colegio Usaquén (IED)	1
6002 - 02 Colegio San Martin De Porres (IED)	1
6003 - 04 Colegio Externado Nacional Camilo Torres (IED)	1
6003 - 06 Colegio Los Pinos (IED)	1
6004 - 04 Colegio Altamira Sur Oriental (IED)	1
6004 - 29 Colegio San Cristóbal Sur (IED)	1
6004 - 32 Colegio Técnico Tomas Rueda Vargas (IED)	1
6004 - 33 Colegio Veinte De Julio (IED)	1
6005 - 01 Colegio Almirante Padilla (IED)	1
6005 - 02 Colegio Atabanzha (IED)	1
6005 - 09 Colegio El Cortijo - Vianey (IED)	1
6005 - 12 Colegio El Virrey José Solís (IED)	1
6005 - 20 Colegio La Aurora (IED)	1
6005 - 21 Colegio Los Comuneros - Oswaldo Guayazamin (IED)	1
6005 - 22 Colegio Los Tejares (IED)	1
6005 - 26 Colegio Nuevo San Andrés De Los Altos (IED)	1
6005 - 27 Colegio Ofelia Uribe De Acosta (IED)	1
6006 - 03 Colegio Ciudad De Bogotá (IED)	1
6006 - 06 Colegio Isla Del Sol (IED)	1
6006 - 07 Colegio Marco Fidel Suarez (IED)	1
6006 - 11 Colegio San Carlos (IED)	1
6007 - 01 Colegio Alfonso López Michelsen (IED)	1
6007 - 06 Colegio Carlos Pizarro León Gómez (IED)	1
6007 - 08 Colegio Ciudadela Educativa De Bosa (IED)	1

Dependencia	Enero
6007 - 11 Colegio Fernando Mazuera Villegas (IED)	1
6007 - 18 Colegio La Concepción (IED)	1
6007 - 32 Colegio La Esperanza (IED)	1
6008 - 06 Colegio Class (IED)	1
6008 - 09 Colegio Eduardo Umaña Luna (IED)	1
6008 - 11 Colegio Fernando Soto Aparicio (IED)	1
6008 - 16 Colegio Inem Francisco De Paula Santander (IED)	1
6008 - 21 Colegio John F. Kennedy (IED)	1
6008 - 24 Colegio La Chucua (IED)	1
6008 - 28 Colegio Manuel Cepeda Vargas (IED)	1
6008 - 32 Colegio Nelson Mandela (IED)	1
6008 - 37 Colegio San José (IED)	1
6008 - 38 Colegio San José De Castilla (IED)	1
6008 - 42 Colegio Villa Rica (IED)	1
6009 - 10 Colegio Villemar El Carmen (IED)	1
6010 - 04 Colegio Floridablanca (IED)	1
6010 - 11 Colegio Instituto Técnico Republica De Guatemala (IED)	1
6010 - 12 Colegio Jorge Gaitán Cortes (IED)	1
6010 - 32 Colegio Tomas Cipriano De Mosquera (IED)	1
6010 - 33 Colegio Villa Amalia (IED)	1
6011 - 01 Colegio Alberto Lleras Camargo (IED)	1
6011 - 04 Colegio Delia Zapata Olivella (IED)	1
6011 - 18 Colegio Nueva Zelandia (IED)	1
6011 - 26 Colegio Vista Bella (IED)	1
6011 - 28 Colegio Compartir Suba (IED)	1
6015 - 01 Colegio Atanasio Girardot (IED)	1
6016 - 01 Colegio Andrés Bello (IED)	1
6016 - 07 Colegio José Joaquín Casas (IED)	1
6018 - 01 Colegio Alejandro Obregón (IED)	1
6018 - 02 Colegio Alexander Fleming (IED)	1
6018 - 05 Colegio Bravo Páez (IED)	1
6018 - 09 Colegio Diana Turbay (IED)	1

Dependencia	Enero
6018 - 13 Colegio José Martí (IED)	1
6018 - 22 Colegio Rafael Delgado Salguero (IED)	1
6019 - 01 Colegio Acacia II (IED)	1
6019 - 02 Colegio Antonio García (IED)	1
6019 - 09 Colegio Compartir Recuerdo (IED)	1
6019 - 16 Colegio Fanny Mikey (IED)	1
6019 - 17 Colegio Guillermo Cano Isaza (IED)	1
6019 - 20 Colegio José María Vargas Vila (IED)	1
6019 - 21 Colegio La Arabia (IED)	1
6019 - 28 Colegio Paraíso Mirador (IED)	1
6019 - 33 Colegio Rural Pasquilla (IED)	1
6019 - 38 Colegio Sotavento (IED)	1
6019 - 39 Colegio Unión Europea (IED)	1
6019 - 42 Colegio El Ensueño (IED)	1

Fuente: Tablero Vencidos- Oficina de Servicio al Ciudadano Fecha de Corte 30-01-2024

Tabla 21 Variación de Vencimientos

Nivel	Enero 10	Enero 30	Variación Mes
Central	1.930	1.197	Bajó
Local	182	187	Subió
Institucional	1.465	1.283	Bajó
Total	3.577	2.267	Bajó

Fuente: Reporte de vencidos – Oficina de servicio al Ciudadano

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

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 enero a diciembre 2023:

Tabla 22 Nivel Oportunidad Trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en Términos	PQR Recibidas	% de Cumplimiento
Trámite	197567	186999	431	95%
Servicio	55465	29755	363	54%
Otros procedimientos administrativos	13297	12332	212	93%

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 diciembre de 2023

Tipo solicitud	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic
OPA	1886	2162	1569	1130	1868	818	1106	797	527	577	522	335
Servicio	4431	5019	6378	4419	5204	5107	6433	5398	4776	3588	2549	2163
Trámite	26344	26762	25152	16763	15025	12336	13387	13833	13122	12711	14558	7574
Total	32661	33943	33099	22312	22097	18261	20926	20028	18425	16876	17629	10072

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

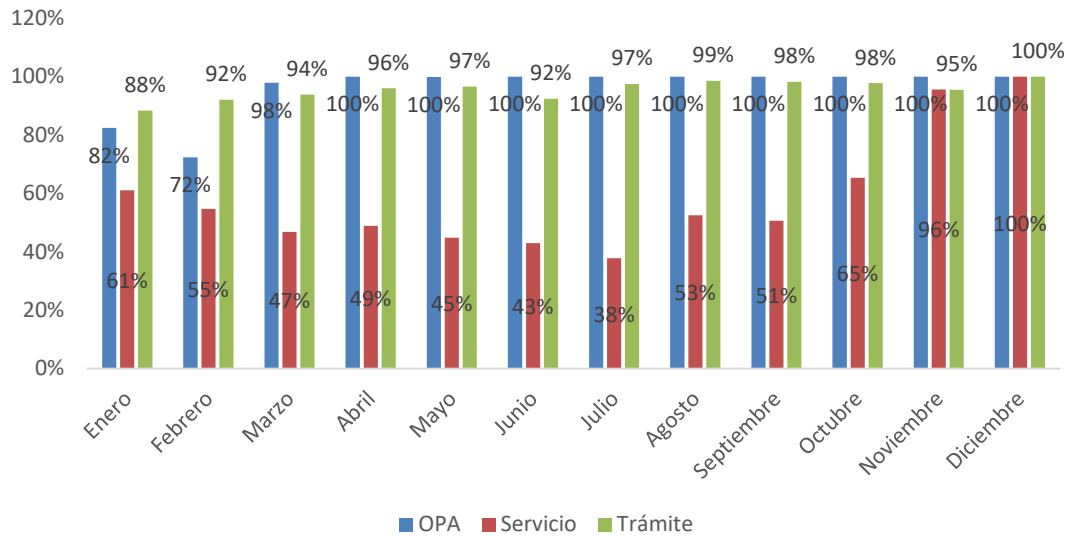
Detalle del cumplimiento de oportunidad de los trámites de enero a diciembre de 2023:

Tabla 24 Nivel Oportunidad Trámites por tipo de solicitud

Tipo solicitud	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic
OPA	82%	72%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio	61%	55%	47%	49%	45%	43%	38%	53%	51%	65%	96%	100%
Trámite	88%	92%	94%	96%	97%	92%	97%	99%	98%	98%	95%	100%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Gráfica 9 % de Cumplimiento de los trámites



Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Detalle por trámite, en escala de 1 a 10 de más solicitudes en el periodo de enero a diciembre 2023:

Tabla 25 Nivel Oportunidad Trámites Dependencias

Oficina	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Oficina de Servicio Al Ciudadano*	100%	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%	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%	100%
Oficina de Escalafón Docente*	60%	64%	78%	86%	90%	89%	98%	100%	100%	100%	100%	99.32%
Oficina de Personal*	95%	89%	82%	84%	91%	75%	86%	85%	93%	97%	100%	86.3%
Instituciones Educativas Oficiales*	89%	92%	94%	97%	96%	95%	97%	98%	98%	97%	93%	72%
Oficina de Nómina*	74%	88%	99%	93%	90%	94%	97%	97%	95%	86%	92%	97.9%
Dirección de Inspección Y Vigilancia*	73%	80%	72%	72%	69%	56%	76%	70%	63%	85%	78%	61.25%
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	83%	-	93%
Dirección de Talento Humano	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	82%	92%	100%

Oficina	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	83%	100%	100%	80%	100%	75%	100%	100%	100%	80%	86%	100%
Grupo de Certificados Laborales*	1%	1%	0%	1%	0%	0%	2%	5%	7%	77%	83%	58%
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%	96%	95%	97%	95%	93%	-

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 enero se presenta un aumento del 36% en las entradas, se gestionaron 5.185 documentos radicados en las diferentes ventanillas de la Oficina de Servicio al Ciudadano, Diles y Supercades; al cierre del mes, en la Oficina de Personal se encuentran 775 documentos cuyas planillas se encuentran pendientes de entrega acuse de recibo al grupo de correspondencia.

Tabla 26 Correspondencia de entrada

Correspondencia de Entrada				
Mes	Entrada	Interno	PQRSF	Total
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

Correspondencia de Entrada				
Mes	Entrada	Interno	PQRSF	Total
Noviembre	2,718	276	69	3,063
Diciembre	3.005	236	40	3,281
Enero - 2024	4.859	300	26	5.185
TOTAL	33.333	3.191	660	40.186

Fuente: SIGA y reporte proveedor Expressservices Ltda

11.2 Correspondencia De Salida Física

En correspondencia de salida física se tramitaron 1,134 documentos, de los cuales 458 se gestionaron por parte del operador de correspondencia EXPRESSSERVICES LTDA, presentando 12 envíos de nivel nacional, 73 correspondiente al envío de correspondencia en las Direcciones Locales de Educación y 591 gestionados por unidad de correspondencia (motorizados).

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 enero se recibieron 12.295 solicitudes presentando una disminución del 16% frente a las 14.518 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

Correspondencia de Salida			
Mes	Física	Electrónica	Total
ene-24	1.134	12295	13.429
TOTAL	12.696	153.359	166.055

Fuente: SIGA y reporte proveedor Expresservices Ltda

11.3 Nivel de Oportunidad de Correspondencia de Salida Física

Para el mes de enero 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

CÓD ÁREA	ÁREA	ENVI ADO	DEVOLU CIONES	DIFER ENCIA	EFFECTI VIDAD GESTIÓ N
1200	1200 - Oficina De Control Interno	2	0	2	100%
1600	1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	3	0	3	100%
2201	2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	6	0	6	100%
2203	2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	6	0	6	100%
2204	2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	1	0	1	100%
2205	2205 - Dirección Local De Educación Usme	4	0	4	100%
2206	2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	5	0	5	100%
2208	2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	4	0	4	100%
2209	2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	7	0	7	100%
2210	2210 - Dirección Local De Educación Engativá	11	0	11	100%
2211	2211 - Dirección Local De Educación Suba	4	0	4	100%
2212	2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	2	0	2	100%
2213	2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	3	0	3	100%
2214	2214 - Dirección Local De Educación Mártires	3	0	3	100%
2215	2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	3	0	3	100%
2216	2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	2	0	2	100%
2218	2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	4	0	4	100%
2219	2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	8	0	8	100%
2400	2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	3	0	3	100%
4200	4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	1	0	1	100%

CÓD ÁREA	ÁREA	ENVI ADO	DEVOLU CIONES	DIFER ENCIA	EFFECTI VIDAD GESTIÓ N
4400	4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	2	0	2	100%
5220	5220 - Oficina De Contratos	2	0	2	100%
5300	5300 - Dirección De Servicios Administrativos	2	0	2	100%
5301	5301 - Archivo Sed	7	0	7	100%
531002	531002 - Oficina OSC Respuestas	1	0	1	100%
SUPER CADE	SUPER CADE BOSA	1	0	1	100%
SUPER CADE	SUPER CADE MANITAS	1	0	1	100%
SUPER CADE	SUPER CADE SUBA	1	0	1	100%
4300	4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	191	16	175	92%
1500	1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	58	9	49	84%
1400	1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	432	86	346	80%
5130	5130 - Oficina De Nómina	36	8	28	78%
2207	2207 - Dirección Local De Educación Bosa	4	1	3	75%
5310	5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	8	2	6	75%
5101	5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	68	23	45	66%
5110	5110 - Oficina De Personal	32	13	19	59%
2500	2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	36	17	19	53%
2600	2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	100	49	51	51%
1300	1300 - Oficina Asesora De Jurídica	67	43	24	36%
4100	4100 - Dirección De Cobertura	1	1	0	0%
5111	5111 - Grupo De Certificados Laborales	2	2	0	0%
TOTAL		1134	270	864	76%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

11.4 Correo Electrónico Certificado

Para el mes de enero se realizó el envío de 12.295 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 318 comunicaciones en el mes de enero, las cuales representan el 3% del total, al validar los documentos, las direcciones de correo electrónico no se encuentran activas o se encuentran con inconsistencias, 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
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	29	0	29	100%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	29	0	29	100%
1200 - Oficina De Control Interno	25	0	25	100%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	17	0	17	100%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	16	0	16	100%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	6	0	6	100%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	4	0	4	100%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	3	0	3	100%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	3	0	3	100%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	2	0	2	100%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	1	0	1	100%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	1	0	1	100%
6007 - 07 Colegio Cedit San Pablo (IED)	1	0	1	100%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	37	1	36	97%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	5	1	4	80%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	18	2	16	89%

Dependencia	Enviados	Devoluciones	Diferencia	Total general
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	2	2	0	0%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	70	3	67	96%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	52	3	49	94%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	9	3	6	67%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	109	4	105	96%
5100 - Dirección De Talento Humano	104	4	100	96%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	101	4	97	96%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	80	4	76	95%
5220 - Oficina De Contratos	149	5	144	97%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	89	5	84	94%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	87	6	81	93%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	85	6	79	93%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	73	6	67	92%
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	54	6	48	89%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	50	6	44	88%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	196	7	189	96%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	105	7	98	93%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	202	11	191	95%
5301 - Archivo Sed	663	13	650	98%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	228	14	214	94%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	639	16	623	97%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	242	17	225	93%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1631	19	1612	99%
5110 - Oficina De Personal	900	20	880	98%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	659	28	631	96%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	304	31	273	90%
5130 - Oficina De Nómina	741	33	708	96%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	511	38	473	93%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	326	42	284	87%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	800	43	757	95%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	431	43	388	90%
531002 - Oficina OSC Respuestas	861	63	798	93%
4100 - Dirección De Cobertura	1328	119	1209	91%
Total General	12.078	635	11.443	93%

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:

Dependencia	Rechazados	%
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	1	0,31%
4200 - Dirección De Deberes Ciudadanos Teusaquillo	85	26,23%
5100 - Oficina De Nómina	35	10,80%
5110 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	48	14,84%
5111 - Oficina De Personal Laborales	48	14,84%
Total General	324	100,00%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	19	5,86%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	13	4,01%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	11	3,40%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	9	2,78%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	9	2,78%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	8	2,47%
1200 - Oficina De Control Interno	7	2,16%
Informativo	7	2,16%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	6	1,85%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	5	1,54%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	5	1,54%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	5	1,54%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	5	1,54%
5220 - Oficina De Contratos	5	1,54%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	4	1,23%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	4	1,23%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	4	1,23%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	3	0,93%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	3	0,93%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	3	0,93%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	3	0,93%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	3	0,93%
5301 - Archivo Sed	3	0,93%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	2	0,62%
5100 - Dirección De Talento Humano	2	0,62%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	1	0,31%

Tabla 30 Reporte de Rechazos realizados

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	%
4100 - Dirección De Cobertura	119	1	120	13%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	0	86	86	10%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	38	43	81	9%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	17	49	66	7%
531002 - Oficina OSC Respuestas	63	0	63	7%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	42	17	59	7%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	43	16	59	7%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	28	23	51	6%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	43	0	43	5%
5130 - Oficina De Nómina	33	8	41	5%
5110 - Oficina De Personal	20	13	33	4%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	31	0	31	3%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	19	0	19	2%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	16	2	18	2%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	14	0	14	2%
5301 - Archivo Sed	13	0	13	1%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	11	0	11	1%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	0	9	9	1%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	7	1	8	1%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	7	0	7	1%
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	6	0	6	1%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	6	0	6	1%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	6	0	6	1%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	6	0	6	1%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	6	0	6	1%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	5	0	5	1%
5220 - Oficina De Contratos	5	0	5	1%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	4	0	4	0%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	4	0	4	0%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	4	0	4	0%
5100 - Dirección De Talento Humano	4	0	4	0%

Dependencia	Digital	Físico	Total	%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	3	0	3	0%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	3	0	3	0%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	3	0	3	0%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	2	0	2	0%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	0	2	2	0%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	2	0	2	0%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	1	0	1	0%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	1	0	1	0%
Total	635	270	905	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
4100 - Dirección De Cobertura	1371
5111 - Grupo De Certificados Laborales	983
5110 - Oficina De Personal	802
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	791
5120 - Oficina De Escalafón Docente	759
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	316
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	288
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	272
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	199
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	154
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	132
5100 - Dirección De Talento Humano	94
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	76
1000 - Despacho	75
2211 - Dirección Local De Educación Suba	73

Dependencia	CANTIDAD
5130 - Oficina De Nomina	67
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	66
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	66
531002 - Oficina OSC Respuestas	64
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	55
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	48
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	47
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	43
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	39
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	33
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	31
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	30
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	27
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	26
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	25
5301 - Archivo Sed	24
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	21
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	18
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	16
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	16
1200 - Oficina De Control Interno	16
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	13
2205 - Dirección Local De Educación Usme	13
1100 - Oficina Asesora De Planeación	12
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	12
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	11
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	10
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	10
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	8
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	8
5410 - Oficina De Presupuesto	6
Oficina Virtual De Servicio Al Ciudadano	6
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	6
5220 - Oficina De Contratos	5
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	4

Dependencia	CANTIDAD
3200 - Dirección De Educación Media	3
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	2
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	1
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	1
Total General	7.294

11.9 DOCUMENTOS SIN DIGITALIZAR

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

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

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

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

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total General
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	6540	11124	3582	497	113	21856
5120 - Oficina De Escalafón Docente	2167	5967	291	230	252	8907
5110 - Oficina De Personal	1852	1529	562	420	344	4707
5130 - Oficina De Nómina	1841	410	355	73	27	2706
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	1012	1393	33	106	29	2573
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	1273	669		2	2	1946
4100 - Dirección De Cobertura	387	420	394	96	9	1306

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total General
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	667	247	7	206	3	1130
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	548	332	1	32	25	938
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	81	793		14	1	889
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	359	348	61	74	38	880
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	405	124	61	110	128	828
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	266	176	101	152	78	773
5100 - Dirección De Talento Humano	246	262	23	67	105	703
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	451	137	25	37	45	695
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	166	414	17	28	24	649
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	333	279		1		613
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	304	120	2	143	30	599
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	152	248	60	111	10	581
2211 - Dirección Local De Educación Suba	212	130	116	68	16	542
5220 - Oficina De Contratos	177	247		14	40	478
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	128	336	1	7	4	476
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	35	66	79	214	1	395
1000 - Despacho	99	148	21	98	8	374
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	110	211	4	14	20	359
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	7	298	1	9	3	318
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	146	119	4	27	3	299
5301 - Archivo Sed	220	67		2		289
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	96	170		11	5	282
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	149	101		2		252
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	45	199		2		246
5111 - Grupo De Certificados Laborales	26	60	96	38	23	243
1200 - Oficina De Control Interno	126	79	2	28	4	239
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	109	49	2	23	6	189

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total General
1100 - Oficina Asesora De Planeación	69	77	18	10	2	176
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	138	18				156
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	95	22				117
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	53	21	1	14	1	90
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	32	31	5	13	1	82
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	39	35			1	75
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	46	2	7	20		75
3200 - Dirección De Educación Media	44	28			1	73
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	39	27		4	3	73
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	40	23			1	64
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	1			34	21	56
2205 - Dirección Local De Educación Usme	23	22	1	4		50
5410 - Oficina De Presupuesto	31	3		5		39
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	25	11		1	1	38
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	12	4		2	12	30
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	14	2			7	23
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	19	4				23
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	15	7				22
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	6	12		3		21
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	9	4		1	1	15
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	5	5				10
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	1				8	9
5200 - Dirección De Contratación	3					3
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar				2	1	3
5400 - Dirección Financiera				1		1
5112 - Grupo Nombramientos Provisionales		1				1
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	1					1

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total General
5221 - Oficina De Contratos - Archivo Rosa Zarate		1				1
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares				1		1
Total General	21.495	27.632	5.933	3.071	1.457	59.588

Para el corte con fecha 2 de febrero de 2024, el Nivel Central mantiene el 52.82% de los faltantes de digitalizado, seguido por el 41.94% de los Colegios y el 5.24% en las DLES.

Actualmente la dependencia Dirección de Talento Humano – Prestaciones tiene en marcha un plan de acción para subsanar los radicados que en SIGA no cuentan con archivo adjunto.

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.

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

Tabla 34 Hallazgos ISolucion

Estado	Cerradas	Sin Gestión	Falta cargar soportes	Falta cargar actividades	Pendiente de cierre	Total general
Abierta			4	1	11	16
Abierta/sin gestión		10	4			14
Cerrada	27					27
Total general	27	10	8	1	11	57

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

A continuación, se relaciona las 10 dependencias que no han realizado acción de mejora ni causa raíz, y que pueden ser susceptibles de seguimiento de disciplinario por parte de Control Interno:

- Colegio Aulas Colombianas San Luis 1444
- Colegio Divino Maestro 1419

• Colegio Gonzalo Arango	1450
• 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
• Oficina de Personal	1435

Se remitió correos electrónicos a las 23 dependencias, que tiene algún pendiente, de las cuales 5 realizaron avance. Igualmente se realizó acompañamiento uno a uno, para asesoría del cargue y corrección en la plataforma ISolucion a la Oficina de Personal, Instituto Técnico Laureano Gómez, IED Gonzalo Arango, IED Fanny Mickey y Antonio García IED, se subsanó el cargue de acciones de mejora de estas, se continua en el siguiente mes con este acompañamiento.

13. RESUMEN DE INDICADORES

Tabla 35 Indicadores

Indicador	Enero
Nivel de Oportunidad	92.8%
Calidad en la Respuesta	84.0%
Cierre Vencidos vigencias Anteriores	39.2%
Percepción en las respuestas	37.0%
Gestión Correspondencia de Salida física	73.0%

14. SEGUIMIENTO ACCIONES DE MEJORA INFORME ANTERIOR

- 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.

R/ Se remitió correos electrónicos a las 23 dependencias, que tiene algún pendiente, de las cuales 5 realizaron avance. Igualmente se realizó acompañamiento uno a uno, para asesoría del cargue y corrección en la plataforma ISolucion a la oficina de personal,

Instituto Técnico Laureano Gómez, IED Gonzalo Arango, IED Fanny Mickey y Antonio García IED, se continua en el siguiente mes con este acompañamiento.

Finalmente se remitió reporte a la oficina de control Interno, con la matriz de avance y gestión de seguimiento a las acciones de mejora, para el control y toma de decisiones por parte de esa 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

R/ La actividad de sensibilización con las instituciones educativas será programada en las mesas de funcionarios administrativos en cada dirección local de acuerdo con la disponibilidad en la agenda, teniendo en cuenta que actualmente la entidad atraviesa la etapa de novedades en el proceso de matrículas 2024.

- 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.

R/Esta actividad se ejecuta en el mes de febrero, debido a la disponibilidad de tiempo de las dependencias relacionadas con mayor impacto en la satisfacción como lo son la Oficina de Bienestar Estudiantil y Dirección de Cobertura.

- 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.

R/Para iniciar la gestión de cierre de vencidos del año 2023, se empezó atacando las áreas más críticas, donde se realizó una mesa de trabajo con la oficina de personal, donde la funcionaria Adriana Arias, socializó los pendientes con los funcionarios encargados, los cuales indican dar prioridad de cierre a dichos documentos, igualmente se les insta a realizar respuestas electrónicas para agilizar la gestión de cierre.

En cuanto a la mesa de trabajo con la oficina Asesora Jurídica, donde se socializa base de vencidos, se verifica con los responsables de cada vencimiento y se realiza trabajo de cierre inmediato de algunos requerimientos que se encontraban abiertos por finalización incorrecta.

- 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 digital, las dependencias que más generan 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 Nómina, se requiere mesas de trabajo puntuales con estas áreas.

15. ACCIONES DE MEJORA PLANTEADAS PRÓXIMO INFORME

- De acuerdo con los datos del mes de enero se hace necesario realizar mesas de trabajo con las áreas que presentan mayor cantidad de documentos sin digitalizar con respecto al último reporte; Oficina de Escalafón Docente, Oficina de Personal y Oficina de Nómina.
- Acorde con los datos que arrojó la gestión de la correspondencia para el mes de enero, se debe continuar con la sensibilización sobre los lineamientos establecidos en la Circular 022 de noviembre de 2023 sobre la gestión de la correspondencia de Salida a las áreas que presentan mayor número de rechazos y devoluciones en la entrega de sus oficios de salida, como la Dirección de Cobertura, Oficina Asesora Jurídica y Oficina de Nómina.
- Teniendo en cuenta que la mayor parte de las dependencias que no han presentado e implementado plan de mejora son instituciones educativas y que el flujo de atención a los ciudadanos debido a la etapa de matrículas ha disminuido, se continuará con el acompañamiento y seguimiento necesario para conseguir que las áreas realicen el cierre de los hallazgos reportados.