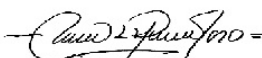


INFORME EJECUTIVO PQRS OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO FEBRERO 2024

Compiló:



Narda Lizeth Rodríguez
Profesional Universitario

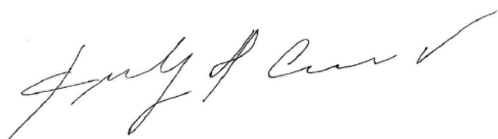


Luz Dary Perilla Moreno
Auxiliar Administrativo



Eva María Vera
Contratista

Aprobó:



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

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

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	7
Glosario	7
1. Canales de atención de la Entidad	10
1.1 Telefónico.....	10
1.2 Virtual:.....	10
1.3 Presencial	11
1.4 Chat Institucional	11
1.5 Alcance POA	11
2. ¿Qué pudo impactar la gestión de PQRSDF en el período?	11
3. Análisis General de los Canales de Atención	14
3.1 Comportamiento Canales de Atención	15
3.2 Satisfacción Canales de Atención	16
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:.....	20
4.1.2.1 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?	21
5. Soluciones Estratégicas	24
5.1 Correo Electrónico	25
5.2 Asignación PQRS en Bogotá Te Escucha	27
6. Nivel de OPORTUNIDAD	27
7. VALORACIÓN DE LA CALIDAD EN LA RESPUESTA.....	31
8. Percepción de la calidad EN LAS RESPUESTAS	34
9. Gestión Vencidos.....	36
10. Nivel de Oportunidad de los trámites de la SED	47
11. Gestión de Correspondencia	49
11.1 Correspondencia de Entrada Física:	49
11.2 Correspondencia De Salida Física	50
11.3 Nivel de Oportunidad de Correspondencia de Salida Física.....	51
11.4 Correo Electrónico Certificado.....	52
11.5 Nivel de Oportunidad Correo Certificado	53
11.6 Rechazos	55
11.7 Devoluciones	56
11.8 Salidas que no pasan por la OSC.....	58
11.9 Documentos sin DIGITALIZAR	60
12. PD-PLAN de MEJORA – ISOLUCION.....	63
13. Resumen de Indicadores.....	64



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

14.	Seguimiento acciones de mejora informe anterior	64
15.	Acciones de mejora planteadas próximo informe	65



LISTADO DE TABLAS

<i>Tabla 1 Nivel de Servicio febrero.....</i>	<i>12</i>
<i>Tabla 2 Participación Canales Acumulados al mes de febrero</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 3 Satisfacción detallado Mensual</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 4 Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 5 Acumulado</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 6 Oficinas con mayor participación.....</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 7 Requerimiento de mayor demanda</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 8 Denuncias por presuntos actos de corrupción.....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 9 Participación según el nivel.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 10 Histórico de Gestión.</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 11 Avance de cierre de gestión.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 12 Tipología Plan Padrino.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 13 Solicitud de Trámite de Notificaciones - Plan Padrino</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 14 REGISTRO DE PQRS BTE</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 15 Nivel de Oportunidad por área NVC</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 16 Resultados de la Evaluación del mes</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 17 Dependencias con mayor incumplimiento</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 18 Percepción Calidad en la respuesta</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 19 Trazabilidad</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 20 Vencidos detalle.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 21 Variación de Vencimientos</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 22 Nivel Oportunidad Trámites</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 23 Detalle de cantidad de solicitudes recibidas de Trámites, OPA'S y Servicios recibidos de enero 2024.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 24 Nivel Oportunidad Trámites por tipo de solicitud.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 25 Nivel Oportunidad Trámites Dependencias.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 26 Correspondencia de entrada</i>	<i>50</i>



<i>Tabla 27 Correspondencia de salida</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 28 Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 29 Correo Electrónico Certificado</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 30 Reporte de Rechazos realizados</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 31 Reporte de Devoluciones realizadas.....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 32 Salidas que no pasan por la OSC.....</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 33 Dependencias NVC con Radicados sin Adjunto Digitalizado en PDF en el Sistemas de Gestión de Correspondencia – SIGA.....</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 34 Hallazgos ISolucion</i>	<i>63</i>
<i>Tabla 35 Indicadores</i>	<i>64</i>



Listado de Graficas

<i>Gráfica 1 Participación Canales acumulado al mes de febrero</i>	<i>14</i>
<i>Gráfica 2 Comportamiento de PQRS respecto a canales de atención</i>	<i>15</i>
<i>Gráfica 3 Tipificación canales de atención</i>	<i>17</i>
<i>Gráfica 4 Top 10 Oficinas con mayor participación en requerimiento y, demás oficinas e Instituciones Educativas</i>	<i>19</i>
<i>Gráfica 5 Entes de Control</i>	<i>23</i>
<i>Gráfica 6 Histórico Nivel de Oportunidad</i>	<i>30</i>
<i>Gráfica 7 Nivel de Oportunidad por Subsecretaria</i>	<i>30</i>
<i>Gráfica 8 Ciclo de Gestión de la Calidad de las respuestas</i>	<i>31</i>
<i>Gráfica 9 % de Cumplimiento de los trámites</i>	<i>48</i>

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 febrero de 2024, por medio de los diferentes canales de contacto dispuestos para la ciudadanía (correo, presencial, chat y telefónico), radicadas en el Sistema Integrado de Gestión Documental, en adelante SIGA y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha en adelante BTE.

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

GLOSARIO

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

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

- Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.
- Entes de control: Análisis realizado a las peticiones que ingresan a los sistemas de gestión de correspondencia, acerca de las peticiones que envían los entes de control, tales como: Veeduría, Contraloría, Policía, Defensoría, Procuraduría, Concejo de Bogotá, entre otros.
- Felicitación: Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.
- Nivel de oportunidad: Indicador del porcentaje de cumplimiento en las respuestas generadas a los requerimientos interpuestos por la ciudadanía en la Secretaría de Educación Distrital, durante el mes de su vencimiento. La fórmula de este indicador es:

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

- Nivel de servicio: Número de atenciones efectivas sobre el número total de atenciones de los canales de la OSC. (sin incluir la línea 195, procesos de PAE y Matrículas)
- Percepción de la calidad en la respuesta: Mide la satisfacción de la ciudadanía respecto a la respuesta recibida por la Entidad.
- Petición: Solicitud por parte de usuario interno o externo generado de forma escrita o verbal donde se generan solicitudes a la entidad por motivos de interés general o particular.
- PQRSDF: Grupo ubicado dentro del informe en el cual se incluyen las peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones ingresadas a la entidad.
- Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- Reclamo: Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

- **Requerimiento:** Es la solicitud o petición que se expresa de manera verbal o escrita dirigida a la entidad y/o servidor público, con el propósito de satisfacer una necesidad ante un tema puntual y concreto.
- **Requerimientos legales:** Grupo de análisis creado con el fin de revisar aquellos requerimientos de origen legal como tutelas, recursos de reposición.
- **Solicitud de Acceso a la información:** Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.
- **Satisfacción:** Porcentaje de ciudadanos que se encuentran satisfechos con la prestación del servicio en los canales de atención.
- **Solicitud:** Requerimiento de la ciudadanía.
- **Solicitudes y trámites:** Grupo conformado por los trámites generales, y solicitudes de la ciudadanía.
- **Sugerencia:** Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

1. CANALES DE ATENCIÓN DE LA ENTIDAD

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

1.1 Telefónico

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

1.2 Virtual:

- El buzón oficial para la recepción de solicitudes y comunicaciones oficiales en la Ventanilla de radicación virtual es <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/>
- Para las entidades que requieran enviar comunicaciones de naturaleza judicial podrán hacerlo en el buzón notificacionestutelas@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.

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

Durante febrero del 2024 se presentaron las siguientes novedades:

- Se registro un nivel de servicio consolidado para el periodo de febrero fue 99% en todos los canales de atención, es decir, que de cada 100 ciudadanos que se comunicaron a los canales de atención de la Entidad, 99 ciudadanos fueron atendidos.

Para el canal presencial (DLES, y OSC) el indicador se encontró en el 97%, para el canal virtual en el 100%, y en el canal telefónico en el 100%, logrando el cumplimiento del objetivo anual para el indicador del nivel de servicio.

Tabla 1 Nivel de Servicio febrero

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	40.202	38.898	97%
Virtual	56.266	56.266	100%
Telefónico	7.368	7.345	100%
Total, general	103.836	102.509	99%

Fuente: Datos Canales OSC.

Por lo anterior, se concluye que se mantiene el indicador propuesto del 94%, logrando un nivel de servicio del 99%.

- Se continúa realizando seguimiento al comportamiento del IVR, lo que ha permitido concluir que el volumen de llamadas ha disminuido, mostrando un buen resultado frente a los audios montados para la orientación.
- Los temas de mayor impacto fueron Prestaciones sociales de docentes con un 19.06% presenta un incremento del 7.7% respecto al mes anterior, el pasado 05 de febrero del 2024 fue radicado oportunamente en el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio FOMAG los reportes detallados de las cesantías causadas durante la vigencia 2023 de la planta Docente y Directivo Docente del Distrito; el Subsidio de transporte registra una participación del 18.60% presentando un aumento del 30.1%; asignación de cupo escolar con 37.80% disminuyendo un 70.9%; Las Consulta a solicitudes radicadas con 7.03% disminuyo en 7.7%.
- Desde el equipo de cualificación y formación con el apoyo del departamento Administrativo de la Función Pública para el presente periodo de febrero se definió como responsable al Ministerio de Educación para realizar la solicitud de cambio de nombre del trámite de Duplicaciones de Diplomas en el SUIT.
- Durante el mes de febrero con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se realizaron actividades de divulgación en página web y redes sociales dando a conocer los tramites y servicios de la entidad y se realizaron 28 solicitudes para publicar notificación de actos administrativos, informes OSC, instructivos internos, notas de prensa, piezas graficas canales de atención y defensor de la ciudadanía.
- A partir del 30 de enero y hasta el 23 de febrero se abrió el 50% de la agenda a las 2pm y el restante a las 3:00pm, con el fin de garantizar la oportunidad; acorde a la capacidad humana de atención en todos los puntos.

- En el mes de febrero se mantuvo una eficacia del 97.54% en la atención a la Ciudadanía, donde se recibieron 27.637 turnos y se atendieron 26.958 de manera efectiva, los 679 restantes en su mayoría son turnos abandonados. Los siguientes son los indicadores de atención por parte de las DILES.

Oficina	1	2	3	5	6	7	8	9	12	13	14	15	16	19	20	21	22	23	26	27	28	29	Total
07 - DLE Bosa	525	485		460	468	419	428	445	362	436	323	209	202	276	199	190	156	129	143	135	131	100	6221
19 - DLE Ciudad Bolívar	262	258	483	313	260	260	255	250	279	256	337	237	173	233	191	192	163	129	97	101	82	72	4883
11 - DLE Suba	297	293		256	264	289	285	213	161	213	231	240	221	304	254	207	177	158	126	135	122	120	4566
08 - DLE Kennedy	187	217		170	179	162	183	162	132	175	227	169	190	137	147	170	154	131	126	189	164	127	3498
10 - DLE Engativá	136	117		138	116	80	105	107	112	129	106	94	63	76	88	50	53	30	42	52	42	32	1768
05 - DLE Usme	125	117		80	128	95	119	71	84	78	56	53	57	65	55	66	56	56	59	35	74	39	1568
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	109	104		114	95	83	90	98	71	65	61	65	44	54	38	52	25	24	8				1200
09 - DLE Fontibón	62	67		76	86	72	60	44	55	46	31	42	38	49	37	38	33	40	29	19	25	13	962
01 - DLE Usaquén	71	70		79	57	46	32	33	15	25	27	21	30	21	23	19	20	16	13	16	5	13	652
06 - DLE Tunjuelito	32	33		21	31	26	29	16	16	24	28	25	26	23	24	23	30	13	19		23	25	487
15 - DLE Antonio Nariño	40	25		25	24	22	7	12	21	8	7	6	2	17	11		10	6	8	6	9	7	273
16 - DLE Puente Aranda	23	25		32	22	13	14	5	24	7	23	11	9	2	7	12	2				3		234
02 - 13 DLE Teusaquillo-Chap	12	22		27	19	9	11	15	10	14			20	11	14			15	10	4			213
03 - 17 DLE Santafé - Candelaria	10	13		20	13	25	12	13		4	13	11		4	1	10	12				5		166
14 - DLE Mártires	22	17		18	11	16	5	8	7	9	6	3	4	5	7			7		3	9		164
04 - DLE San Cristóbal								37	21	1	17	12										15	103
Total	1913	1863	483	1829	1773	1617	1635	1529	1370	1490	1493	1198	1079	1277	1096	1029	898	747	683	701	685	570	26958

Este proceso también influye directamente en los SuperCades, donde se ha prestado servicio de lunes a viernes de 7am a 1pm y de 2pm a 5pm. Debido a problemas con el sistema de información de la Secretaría General - SAT que persiste desde el pasado 22 de enero no se cuentan con cifras de atención, sin embargo, se ha garantizado el servicio

Una vez superado el alto volumen de atención en la fase II de cobertura, se restableció el uso del CRM a partir del 26 de febrero.

- Durante el mes de febrero se asistió a siete (7) comités locales de cobertura y una mesa de rectores:

Chapinero	febrero 7
Teusaquillo	febrero 7
Bosa	febrero 19
Tunjuelito	febrero 21
Mártires	febrero 29
Kennedy	febrero 29
Ciudad Bolívar	febrero 29

- Se prestó acompañamiento en una ocasión a la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción con la intérprete de Lengua de Señas Colombiana.
- En Nivel Central a partir del día 14 de febrero se presentó una situación de protestas por parte de docentes, lo que llevó que a partir de esta fecha se tomaran medidas restrictivas

de ingreso a la oficina atendiendo en su gran mayoría a las personas desde filtros personalizados en la puerta.

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 febrero se contó con un total de 122.724 atenciones.

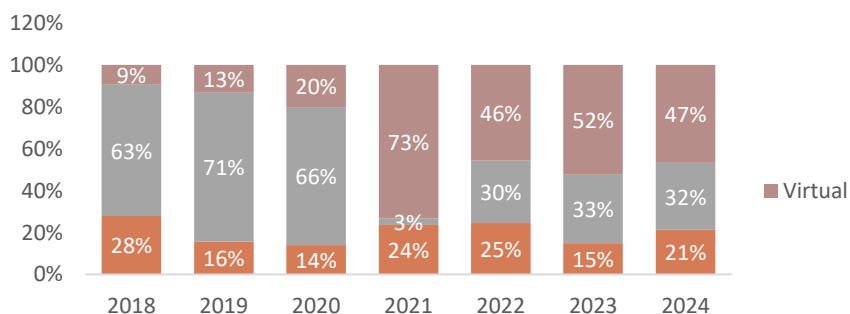
Tabla 2 Participación Canales Acumulados al mes de febrero

Año	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2019	55.008	249.031	46.226	350.265
2020	51.212	242.779	73.837	367.828
2021	132.241	16.569	409.568	558.378
2022	112.122	135.467	208.395	455.984
2023	42.190	92.675	148.764	283.629
2024	57.594	86.543	126.523	270.660

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 febrero



Fuente: Datos Canales

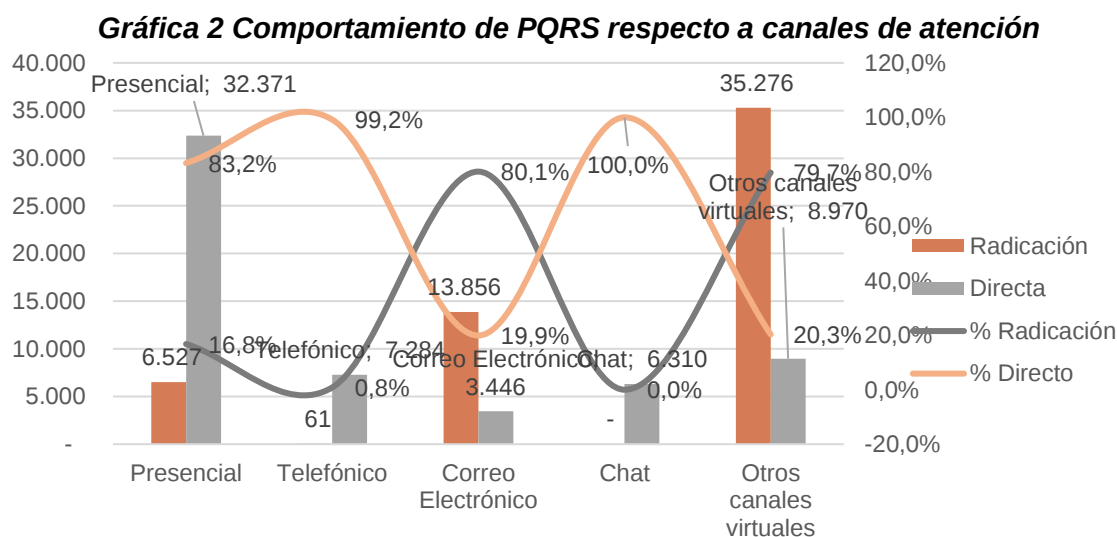
En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a febrero de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para el año 2021 de acuerdo con las situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS

COVID-19, se presentó un incremento en el canal virtual del 53%, disminuyendo la participación del canal presencial en 63% debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional y el telefónico aumento en 10% lo anterior respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2024, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 21% (es preciso indicar que se incluyeron las cifras de gestión IVR) y 32%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 47%.

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 99% de efectividad en la solución de requerimientos ingresados por la ciudadanía en los canales de atención; el canal presencial reportó el nivel de servicio más bajo con el 97%, encontrándose dentro del estándar del indicador.

Es importante mencionar que de manera general el 53.9% de las solicitudes son resueltas en primer contacto y el restante son radicadas.

Es preciso indicar que ingresaron 4.915 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 febrero fue de 91.00%%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 87.00% encontrándose a la por debajo a lo proyectado en 4%.

Tabla 3 Satisfacción detallado Mensual

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, Mes
Enero	94.47%	91.79%	85.89%	55.66%	91.00%
Proyectado Feb-24	92.00%	91.00%	90.00%	70.00%	91.00%
Obtenido Feb-24	84.18%	91.99%	94.23%	70.05%	87.00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para febrero se encontró en 87.00%, se aplicaron un total de 8.960 encuestas, de las cuales 7.800 se encontraron satisfechas.

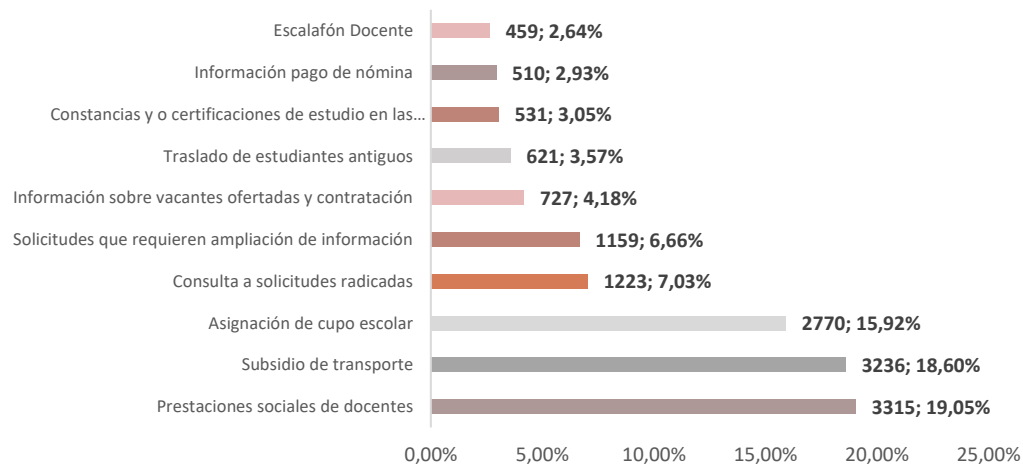
Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 91.99% disminuyendo en 0.19%, Correo electrónico 70.05% registro un aumento de 14.39%, Canal presencial 84.18% disminuyendo en 10.29%, y el canal Chat 9.23% aumentando en 8.34% respecto al periodo anterior.

3.3 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Durante el mes de febrero en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron Prestaciones sociales de docentes con un 19.06% presenta un incremento del 7.7% respecto al mes anterior, el pasado 05 de febrero del 2024 fue radicado oportunamente en el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio FOMAG los reportes detallados de las cesantías causadas durante la vigencia 2023 de la planta Docente y Directivo Docente del Distrito; el Subsidio de transporte registra una participación del 18.60% presentando un aumento del 30.1%; asignación de cupo escolar con 37.80% disminuyendo un 70.9%.

Las Consultas a solicitudes radicadas con 7.03% disminuyo en 7.7%., Solicitudes que requieren ampliación de información 6.66%; Información sobre vacantes ofertadas y contratación registra una participación del 4.18% presentando una disminución del 30.3%, Traslado de estudiantes antiguos 3.57% disminuyendo en 11.8% respecto al mes anterior. Por otro lado, Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales con 3.05% aumento en 34.1%.

Gráfica 3 Tipificación canales de atención



Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

4. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RADICADAS

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

Tabla 4 Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento

Tipo de trámite		Bogotá te escucha	SIGA	Total General
Solicitudes. 81%	Derecho de Petición Interés Particular	230	37.991	38.221
	Contáctenos		5.685	5.685
	FUT		908	908
	Derecho de Petición Interés General	68	131	199
	Informativo		92	92
	Respuesta		67	67
	Derecho de Petición de Consulta	32	3	35

Tipo de trámite		Bogotá te escucha	SIGA	Total General
	Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias	13	9	22
	invitación		16	16
	Derecho de Petición de Información		15	15
	Factura		3	3
Requerimientos Legales 1%	Conciliación		1	1
	Cumplimiento de Fallo		129	129
	Demandas		1	1
	Expediente		3	3
	Recurso de Apelación		1	1
	Recurso de Reposición		4	4
	Tutela		580	580
	Citación		1	1
PQRSDF 1%	Nulidad y Restablecimiento del Derecho		1	1
	Queja	364	1	365
	Reclamo	167	1	168
	Denuncia por Actos de Corrupción		12	12
	Felicitación	3		3
Solicitudes de Acceso a la Información 0.1%	Sugerencia	1	1	2
	Solicitudes de Acceso a la Información	35		35
Trámite 16%	Derecho de Petición Interés Particular		9.039	9.039
	Derecho de Petición Interés General		10	10
Total General		913	54.705	55.618

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
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*	23.913	443	378	25	24.759
Enero*	54.495	643	490	63	55.691
Febrero	54.312	550	721	35	55.618

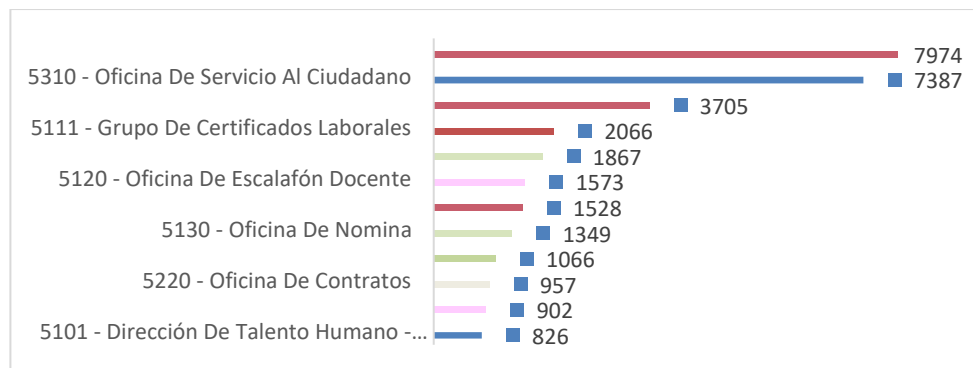
Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones se mantienen en el mismo volumen, ya que su disminución se limita al 0.001% respecto al mes anterior.

Del total de los registros; el 49% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central y el 7% por las Direcciones Locales de Educación; del total el 88% se realiza a través de canales virtuales y el 12% de manera presencial.

Nota: Se realiza un ajuste en la tabla 5 columna “Solicitudes y trámites”, para los meses de diciembre 2023 y enero 2024, debido a que en dichos meses no se ingresó los datos de trámite

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% lo constituyen las diez dependencias más representativas con un total de 21.766 requerimientos, posteriormente un 7% de participación de las Direcciones Locales de Educación con 3.823 requerimientos.

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

Oficina de Servicio al Ciudadano con trámite de Legalización de documentos al exterior 71%, devolución de legalización con un 11% y el traslado de legalización 6%.

La Oficina de Personal con trámite general 88%, finalización de labores 4% y licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 3%.

El Grupo de certificaciones Laborales con trámite general 91%, tiempo de servicio con 4%, y Funciones 3%.

La Dirección de Bienestar Estudiantil con Rutas Escolares 40%, Subsidio de Transporte Condicionado a la Asistencia Escolar 39% y Control de la Operación 7%.

La Oficina de Escalafón Docente con Inscripción Privado Decreto 2277 tiene el 37%, Trámite general con 30% y Ascenso Privado Decreto 2277 con el 20%.

4.1.2 Grupo PQRSDF

Los 550 requerimientos, son radicados a través de las diferentes plataformas y asignadas a las dependencias para su gestión y trámite.

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

Tabla 6 Oficinas con mayor participación

Área	Cantidad	% De Participación
- Dirección Local De Educación Suba	60	11%
- Oficina Para La Convivencia Escolar	46	8%
- Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	41	7%
- Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	28	5%
- Dirección Local De Educación Kennedy	28	5%
- Traslados OSC	23	4%
- Dirección Local De Educación Engativá	23	4%
- Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	19	3%
- Dirección Local De Educación Bosa	16	3%
- Dirección Local De Educación Puente Aranda	11	2%
- Dirección Local De Educación Fontibón	11	2%
- Dirección Local De Educación Usaquén	10	2%
- Dirección Local De Educación Usme	9	2%
Demás Dependencias De Menor Representación	43	8%
Nivel Institucional	182	33%
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, asuntos disciplinarios, matrículas, convivencia escolar, Veedurías ciudadanas, 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	580	80%
Cumplimiento De Fallo	129	18%
Recurso De Reposición	4	1%
Expediente	3	0,4%
Conciliación	1	0,1%
Citación	1	0,1%

Grupo	Cantidad	% Participación
Demandas	1	0,1%
Nulidad Y Restablecimiento Del Derecho	1	0,1%
Recurso De Apelación	1	0,1%
Total	721	100%

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

Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 80% corresponde a Tutelas, el 43% a Cumplimiento de fallo y el 1% a Recurso de Reposición.

4.1.4 Denuncias por presuntos actos de corrupción

Durante el presente mes se recibieron 12 denuncias por presuntos actos de corrupción, las cuales fueron recibidas, atendidas y radicadas a las áreas competentes para su gestión y respuesta definitiva de cara al ciudadano.

Tabla 8 Denuncias por presuntos actos de corrupción

Área	Cantidad
- Dirección De Bienestar Estudiantil	2
- Dirección Local De Educación Suba	2
- Oficina De Personal	1
- Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	1
- Dirección De Cobertura	1
- Dirección Local De Educación Bosa	1
- Dirección De Dotaciones Escolares	1
- Despacho	1
- Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	1
- Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	1
Total	12

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 971 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*	433
Organismo de Control Nacional*	92
Ramas del Poder Publico	
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	357
Rama Judicial*	84
Ramas del Poder Legislativo	
Congreso de la República	5
Total general	971

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

*

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

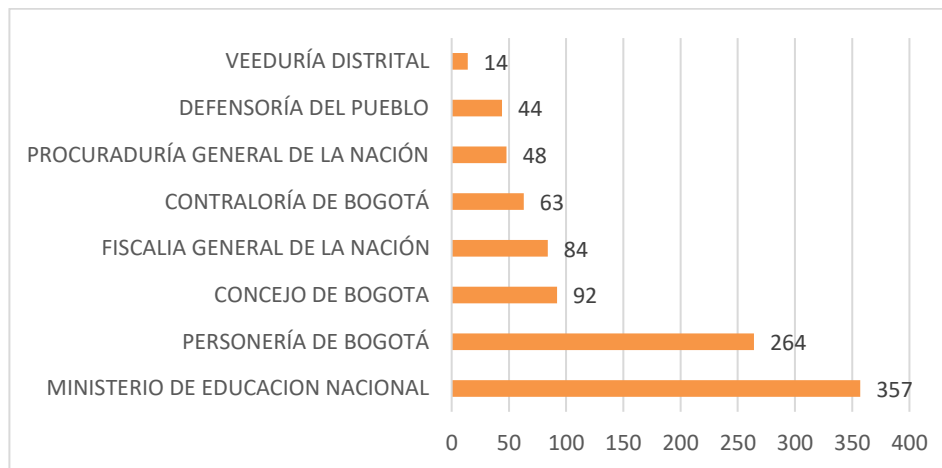
* Organismo de Control Nacional: Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Contraloría General y Policía Nacional

* Rama Ejecutiva del Orden Nacional: Ministerio de Educación Nacional

* Rama Judicial: fiscalía general de la Nación

* Rama Legislativa: Congreso de la República

Gráfica 5 Entes de Control



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

De las solicitudes recibidas por los diferentes entes de control el 37% de ellas vienen del Ministerio de Educación Nacional, el 27% de la Personería de Bogotá, el 9% del Consejo de Bogotá, el 9% de la fiscalía 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 febrero fueron 2 y ellas hicieron referencia a solicitudes de cambio de jornada escolar y espacios convenios interinstitucionales.

Del mismo modo las felicitaciones presentadas en total fueron 3, destacándose, la labor de la docente María del Pilar Cano, el rector del colegio San José de Castilla y el nombramiento de la Secretaría de educación, Dra. Isabel Segovia.

4.1.7 Acceso a la información

Respecto al acceso a la información durante el presente mes ingresaron 35 solicitudes de las cuales se destacan 4 de la Oficina para la Convivencia Escolar, 3 para la Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar, 3 para 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 febrero de 2024, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a 1.035 las cuales se discriminan en:

- 766 solitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 83 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 164 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)
- 22 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	n/r	n/r	n/r	n/r	46	194	195	181	223	248	286	302
2022	436	623	662	455	561	546	581	672	676	562	647	518
2023	596	662	385	433	670	677	592	586	555	524	468	439
2024	666	766										

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

Tabla 11 Avance de cierre de gestión.

Tema	Febrero	% Cierro
Completado	710	92.69%
En Progreso	56	7.31%
Total	766	100.00%

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

El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a cada uno de los responsables de la respectiva asignación. Encontrando que el avance en la gestión de correo para el mes de febrero está en el 92.69%.

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

Tabla 12 Tipología Plan Padrino

Tema	Febrero	% Cierro
Modificación A Radicados En Aplicativo Siga	310	40,47%
Restablecimiento De Contraseña Bogotá Te Escucha	120	15,67%
Modificación Usuarios	105	13,71%
Creación De Tramites	81	10,57%
Creación De Usuarios	41	5,35%
Apoyo En La Gestión De Siga O Bogotá Te Escucha	28	3,66%
Apoyo En La Gestión Operador De Correspondencia	13	1,70%
Solicitudes Base De Datos	12	1,57%
Capacitación En El Manejo De Los Aplicativos De Gestión De Correspondencia	9	1,17%

Tema	Febrero	% Cierro
Apoyo Soportes Dexon	7	0,91%
Solicitud De Modificación Y/O Aclaración De Agendamiento	5	0,65%
Aclaración Informe De Nivel De Oportunidad	5	0,65%
Comité Local De Cobertura	4	0,52%
Traslado De Solicitud A Sed Notificaciones	4	0,52%
Solicitud De Radicación Contáctenos	4	0,52%
Red Contacto	3	0,39%
Fallas Tecnológicas Y De Conectividad Con Los Aplicativos	3	0,39%
Aclaración Informe De Documentos Sin Digitalizar	2	0,26%
Aclaración Informe De Próximos A Vencer Y En Trámite	2	0,26%
Aclaración Informe De Efectividad	2	0,26%
Aclaración Informe De Calidad En Las Respuestas	2	0,26%
Aclaración Informe De Vencidos	1	0,13%
Traslados A RedP	1	0,13%
Informativo (Seguimientos Plan Padrino)	1	0,13%
Solicitud De Apoyo En La Gestión De Atención Y Servicio	1	0,13%
Total	766	100.00%

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

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, como el Grupo de Certificados Laborales, Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Oficina De Nómina, Oficina De Personal y Oficina Asesora de Jurídica; estas 5 dependencias generan el 44.78% de las solicitudes.

Igualmente, este correo gestiona el registro de las solicitudes de notificaciones, en el presente mes se recibieron un total de 83 solicitudes, las dependencias que más utilizan este medio para la remisión de notificaciones son la Oficina de Escalafón Docente, Oficina de Control Disciplinario de Instrucción, Oficina de Personal, Dirección de Inspección y Vigilancia y el grupo de Talento Humano - Prestaciones; el servicio más reiterativo es la Notificación Electrónica.

Tabla 13 Solicitud de Trámite de Notificaciones - Plan Padrino

Tema	Febrero
Notificación Electrónica	49
Publicación Página Web	27
Fijación Cartelera - Publicación Página Web	5

Tema	Febrero
Fijación en Cartelera	1
Notificación Personal	1
Total	83

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 29-02-2024

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 febrero se realizaron 164 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 febrero se programaron 22 actividades con una ejecución del 82% 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 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de registrar todas aquellas Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias de los ciudadanos, el cual es manejado por la Oficina de Servicio al Ciudadano para el registro y asignación a las dependencias competentes para su atención, a continuación, encontramos la volumetría de solicitudes asignadas:

Tabla 14 REGISTRO DE PQRS BTE

Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic
2024	1.618	1.806										
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 febrero.

Tabla 15 Nivel de Oportunidad por área NVC

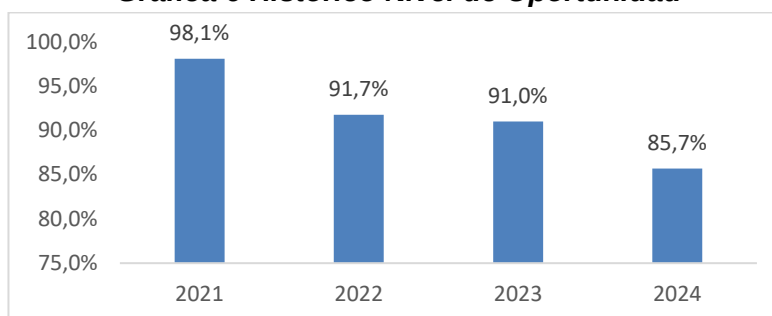
Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
Grupo De Certificados Laborales	2.376	1.566	810	34.09%
Oficina De Personal	5.615	2.944	2.671	47.57%
Dirección Local De Educación Suba	979	509	470	48.01%
Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	7	3	4	57.14%
Oficina Asesora De Planeación	29	10	19	65.52%
Dirección De Talento Humano Prestaciones	828	275	553	66.79%
Dirección De Talento Humano	268	80	188	70.15%
Dirección Local De Educación Engativá	642	176	466	72.59%
Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	14	3	11	78.57%
Subsecretaría De Integración Interinstitucional	5	1	4	80.00%
Oficina De Nómina	975	176	799	81.95%
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	130	20	110	84.62%
Dirección Local De Educación Kennedy	806	117	689	85.48%
Oficina De Tesorería Y Contabilidad	14	2	12	85.71%
Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	7	1	6	85.71%
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	466	61	405	86.91%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	208	27	181	87.02%
Dirección Local De Educación Chapinero	78	10	68	87.18%
Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	309	31	278	89.97%
Dirección Local De Educación Santafé Candelaria	90	8	82	91.11%
Dirección Local De Educación Usaquén	265	23	242	91.32%
Oficina Asesora De Jurídica	1.371	107	1.264	92.20%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	602	40	562	93.36%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	304	19	285	93.75%
Dirección De Educación Media	18	1	17	94.44%
Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	91	5	86	94.51%
Despacho	229	11	218	95.20%

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	573	25	548	95.64%
Dirección De Cobertura	2.838	111	2.727	96.09%
Dirección Local De Educación Teusaquillo	130	4	126	96.92%
Dirección Local De Educación Tunjuelito	151	4	147	97.35%
Dirección Local De Educación Mártires	43	1	42	97.67%
Oficina De Escalafón Docente	2.219	51	2.168	97.70%
Dirección De Servicios Administrativos	109	2	107	98.17%
Dirección De Dotaciones Escolares	57	1	56	98.25%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	125	2	123	98.40%
Oficina Para La Convivencia Escolar	139	1	138	99.28%
Dirección Local De Educación Puente Aranda	159	1	158	99.37%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	513	3	510	99.42%
Dirección Local De Educación Bosa	541	3	538	99.45%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	6.489	31	6.458	99.52%
Dirección De Bienestar Estudiantil	2.097	10	2.087	99.52%
Dirección De Servicios Administrativos Archivo Sed	588	1	587	99.83%
Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	12		12	100.00%
Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	57		57	100.00%
Dirección Local De Educación Usme	169		169	100.00%
Dirección De Contratación	5		5	100.00%
Subsecretaría De Gestión Institucional	79		79	100.00%
Oficina De Apoyo Precontractual	4		4	100.00%
Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	8		8	100.00%
Oficina De Contratos	929		929	100.00%
Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	16		16	100.00%
Dirección De Evaluación De La Educación	8		8	100.00%
Dirección Local De Educación San Cristóbal	130		130	100.00%
Oficina De Control Interno	55		55	100.00%
Dirección Local De Educación Fontibón	222		222	100.00%
Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	4		4	100.00%

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
Dirección De Educación Preescolar Y Básica	55		55	100.00%
Oficina De Presupuesto	2		2	100.00%
Dirección Local De Educación Sumapaz	2		2	100.00%
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	100		100	100.00%
Total	35.354	6.477	28.877	81.68%

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

Gráfica 6 Histórico Nivel de Oportunidad



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

Gráfica 7 Nivel de Oportunidad por Subsecretaria



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

La variación de febrero con respecto al mes anterior disminuyó significativamente en un 11.1%; el total de 61 dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 43 áreas se encontraron por debajo del 100%, de las cuales 19 están por debajo del 90%. 24 entre el 90% y 99.9% y 18 dependencias si cumplen con el 100% en su nivel de oportunidad.

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

• - Grupo De Certificados Laborales	34.09%
• - Oficina De Personal	47.57%
• - Dirección Local De Educación Suba	48.01%
• - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	57.14%
• - Oficina Asesora De Planeación	65.52%
• - Dirección De Talento Humano – Prestaciones	66.79%

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 8.579 requerimientos evaluados, el 17% no cumple con alguno de los criterios de calidad, los cuales se describen a continuación:

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

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

Tabla 16 Resultados de la Evaluación del mes

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
8579	7961	618	7978	601	7984	595	7553	1026	7766	813	7105	1474
	93%	7%	93%	7%	93%	7%	88%	12%	91%	9%	83%	17%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad

El acumulado del año 2024 al corte del mes de febrero se sitúa en el 83%.

Tabla 17 Dependencias con mayor incumplimiento

Área Responsable	Universo	Total	No Cumple	Si Cumple	Oportunidad Cumple %	Oportunidad No Cumple %
Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	1	1	1	0	0%	100%
Colegio Cristóbal Colon (IED)	11	10	10	0	0%	100%
Colegio Campestre Monte Verde (IED)	1	1	1	0	0%	100%
Colegio Diego Montana Cuellar (IED)	1	1	1	0	0%	100%
Colegio San Cayetano (IED)	2	2	2	0	0%	100%

Área Responsable	Universo	Total	No Cumple	Si Cumple	Oportunidad Cumple %	Oportunidad No Cumple %
Colegio Marco Fidel Suarez (IED)	2	2	2	0	0%	100%
Colegio Bosanova (IED)	1	1	1	0	0%	100%
Colegio San José (IED)	1	1	1	0	0%	100%
Colegio Pablo Neruda (IED)	1	1	1	0	0%	100%
Colegio Antonio Villavicencio (IED)	19	15	15	0	0%	100%
Colegio Instituto técnico Republica De Guatemala (IED)	3	3	3	0	0%	100%
Colegio Naciones Unidas (IED)	1	1	1	0	0%	100%
Colegio El Salitre Suba (IED)	2	2	2	0	0%	100%
Colegio Eduardo Santos (IED)	1	1	1	0	0%	100%
Colegio Luis Vargas Tejada (IED)	1	1	1	0	0%	100%
Colegio Alfredo Iriarte (IED)	1	1	1	0	0%	100%
Colegio El Paraíso De Manuela Beltrán (IED)	2	2	2	0	0%	100%
Colegio Cundinamarca (IED)	64	43	42	1	2%	98%
Colegio Fabio Lozano Simonelli (IED)	15	14	13	1	7%	93%
Colegio Nueva Esperanza (IED)	12	11	10	1	9%	91%
Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (IED)	105	52	45	7	13%	87%
Colegio Magdalena Ortega De Nariño (IED)	7	7	6	1	14%	86%
Colegio San José Norte (IED)	8	7	6	1	14%	86%
Colegio Benjamín Herrera (IED)	25	19	16	3	16%	84%
Colegio Cedid Ciudad Bolívar (IED)	6	6	5	1	17%	83%
Colegio Juana Escobar (IED)	28	23	19	4	17%	83%
Colegio La Amistad (IED)	20	17	14	3	18%	82%
Colegio La Victoria (IED)	9	9	7	2	22%	78%
Colegio Técnico Domingo Faustino Sarmiento (IED)	17	16	12	4	25%	75%
Colegio República Dominicana (IED)	88	54	40	14	26%	74%
Colegio Escuela Normal Superior Distrital María Montessori (IED)	60	39	27	12	31%	69%
Colegio Álvaro Gómez Hurtado (IED)	223	88	60	28	32%	68%
Oficina De Tesorería Y Contabilidad	3	3	2	1	33%	67%
Colegio La Aurora (IED)	3	3	2	1	33%	67%

Área Responsable	Universo	Total	No Cumple	Si Cumple	Oportunidad Cumple %	Oportunidad No Cumple %
Colegio Francisco Antonio Zea De Usme (IED)	27	20	13	7	35%	65%
Colegio Luis López De Mesa (IED)	39	31	20	11	35%	65%
Colegio Eduardo Umaña Mendoza (IED)	99	59	36	23	39%	61%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad

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

8. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LAS RESPUESTAS

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

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

- Los ciudadanos que reciben las respuestas a su solicitud desde el correo electrónico sednotificaciones@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 febrero se obtuvo un total de 546 encuestas diligenciadas por la ciudadanía de 28 dependencias de la entidad, 22 se encontraron por debajo del 100%, de las cuales 17 están entre el 75% y 33% y 5 entre el 25% y el 0%.

Por otro lado, dependencias como Dirección de Bienestar Estudiantil (213) y Dirección de Cobertura (60) son las áreas que más respuestas tiene evaluadas por la ciudadanía (273) 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 febrero:

Tabla 18 Percepción Calidad en la respuesta

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Dirección Local De Educación Chapinero	1		1	100%
Oficina Asesora De Jurídica	1		1	100%
Dirección Local De Educación Teusaquillo	1		1	100%
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	2		2	100%
Oficina De Contratos	2		2	100%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	2		2	100%
Dirección Local De Educación Engativá	3	1	4	75%
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	2	1	3	67%
Dirección Local De Educación Puente Aranda	3	2	5	60%
Oficina De Nomina	13	9	22	59%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	34	24	58	59%
Archivo Sed	8	6	14	57%
Oficina De Escalafón Docente	21	16	37	57%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	1	1	2	50%
Dirección Local De Educación Bosa	7	8	15	47%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	6	7	13	46%
Dirección Local De Educación Usaquén	3	4	7	43%
Dirección Local De Educación Kennedy	5	7	12	42%
Oficina De Personal	12	19	31	39%
Dirección De Talento Humano Prestaciones	5	8	13	38%
Dirección De Bienestar Estudiantil	81	132	213	38%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	4	7	11	36%

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Dirección Local De Educación Usme	1	2	3	33%
Dirección Local De Educación Tunjuelito	1	3	4	25%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	1	3	4	25%
Dirección De Cobertura	14	46	60	23%
Dirección Local De Educación Suba		5	5	0%
Dirección Local De Educación Santafé Candelaria		1	1	0%
Total	234	312	546	43%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

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

Tabla 19 Trazabilidad

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	26	44	37,1%
Febrero	234	312	42,9%
Total	260	356	42,2%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes es del 43% presentando un aumento del 6% 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 30 de enero 2024, el cual presentaba 2.667 documentos vencidos con el reporte generado el 5 de marzo el cual presenta 6.255 vencidos, se evidencia un aumento del 135% en los vencidos.

De estos 6.255 se caracteriza por:

4.217 son Entradas y 2.038 Internos.

6.037 son de SIGA y 218 de Bogotá te Escucha

4.530 pertenecen a Nivel Central, 303 a Direcciones Locales y 1.204 a las Instituciones Educativas

Se evidencia situación crítica de la oficina de personal, la cual paso de 81 vencidos en enero a 3.495 en febrero, igualmente el grupo de Certificados Laborales, paso de 49 vencidos en enero a 620 en el mes de febrero.

Tabla 20 Vencidos detalle

Dependencia	Enero	Febrero	Variación
Despacho	1		Bajo
Oficina Asesora De Planeación	1	7	Subió
Oficina De Control Interno		2	Subió
Oficina Asesora De Jurídica	56	57	Subió
Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	19	18	Bajo
Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	4	3	Bajo
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	3	3	Igual
Dirección Local De Educación Usaquén	7	18	Subió
Dirección Local De Educación Chapinero	1	1	Igual
Dirección Local De Educación Usme			Igual
Dirección Local De Educación Bosa	2	2	Igual
Dirección Local De Educación Kennedy	33	79	Subió
Dirección Local De Educación Engativá	18	33	Subió
Dirección Local De Educación Suba	117	194	Subió
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	4	4	Igual
Dirección De Inspección Y Vigilancia	6	6	Igual
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo		2	Subió
Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	8	3	Bajo
Dirección De Cobertura	6	23	Subió
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	19	34	Subió
Dirección De Dotaciones Escolares		5	Subió
Dirección De Talento Humano	64	121	Subió
Dirección De Talento Humano Prestaciones	22	94	Subió
Oficina De Personal	848	3578	Subió
Grupo De Certificados Laborales	123	637	Subió
Oficina De Escalafón Docente	1	2	Subió

Dependencia	Enero	Febrero	Variación
Oficina De Nomina	5	10	Subió
Oficina De Apoyo Precontractual			Igual
Dirección De Servicios Administrativos	5	28	Subió
Archivo Sed			Igual
Oficina De Tesorería Y Contabilidad	1	1	Igual
Colegio Aquileo Parra (IED)			Igual
Colegio Divino Maestro (IED)	90	80	Bajo
Colegio General Santander (IED)	2	3	Subió
Colegio Nuevo Horizonte (IED)			Igual
Colegio Unión Colombia (IED)	1	1	Igual
Colegio Usaquén (IED)	1	2	Subió
Colegio San Martin De Porres (IED)	1		Bajo
Colegio Simón Rodríguez (IED)			Igual
Colegio Antonio José Uribe (IED)	9		Bajo
Colegio Aulas Colombianas San Luis (IED)	27	26	Bajo
Colegio El Verjón (IED)			Igual
Colegio Externado Nacional Camilo Torres (IED)	1	1	Igual
Colegio Manuel Elkin Patarroyo (IED)			Igual
Colegio Policarpa Salavarrieta (IED)	28	57	Subió
Colegio Altamira Sur Oriental (IED)	1	1	Igual
Colegio Atenas (IED)			Igual
Colegio El Manantial (CED)	3	1	Bajo
Colegio Entre Nubes Suroriental (IED)	3	5	Subió
Colegio Florentino González (IED)			Igual
Colegio José Joaquín Castro Martínez (IED)			Igual
Colegio Juan Evangelista Gómez (IED)	2	7	Subió
Colegio Juana Escobar (IED)	12	3	Bajo
Colegio La Belleza Los Libertadores (IED)			Igual
Colegio La Victoria (IED)	5	22	Subió
Colegio Los Alpes (IED)			Igual
Colegio Manuelita Sáenz (IED)	12	27	Subió
Colegio Montebello (IED)		2	Subió
Colegio Pantaleón Gaitán Pérez (CED)	2	2	Igual

Dependencia	Enero	Febrero	Variación
Colegio Rafael Núñez (IED)	4	1	Bajo
Colegio San José Sur Oriental (IED)	11		Bajo
Colegio Técnico Tomas Rueda Vargas (IED)	1	1	Igual
Colegio Almirante Padilla (IED)	1		Bajo
Colegio Atabanzha (IED)	1		Bajo
Colegio Brazuelos (IED)	12	1	Bajo
Colegio Ciudad De Villavicencio (IED)		1	Subió
Colegio Diego Montaña Cuellar (IED)			Igual
Colegio Eduardo Umaña Mendoza (IED)	5		Bajo
Colegio El Destino (IED)	5	13	Subió
Colegio Estanislao Zuleta (IED)	9	8	Bajo
Colegio Fernando González Ochoa (IED)	35		Bajo
Colegio Francisco Antonio Zea De Usme (IED)	2	1	Bajo
Colegio Gabriel García Márquez (IED)	2		Bajo
Colegio Gran Yomasa (IED)	3		Bajo
Colegio Los Comuneros Oswaldo Guayazamin (IED)	1		Bajo
Colegio Los Tejares (IED)	1		Bajo
Colegio Ofelia Uribe De Acosta (IED)	1	1	Igual
Colegio Orlando Fals Borda (IED)	11		Bajo
Colegio Rural Olarte-Arrayanes-La Argentina-Curubital-El Hato (CED)	4	7	Subió
Colegio Santa Librada (IED)	6		Bajo
Colegio Usminia (IED)			Igual
Colegio Centro Integral José María Córdoba (IED)	28	59	Subió
Colegio Instituto Técnico Industrial Piloto (IED)	7		Bajo
Colegio Isla Del Sol (IED)	1	1	Igual
Colegio Marco Fidel Suarez (IED)	1		Bajo
Colegio San Carlos (IED)	1	1	Igual
Colegio Venecia (IED)	10	1	Bajo
Colegio Alfonso López Michelsen (IED)	1		Bajo
Colegio Bosanova (IED)	11		Bajo
Colegio Carlos Alban Holguín (IED)			Igual
Colegio Carlos Pizarro León Gómez (IED)	1		Bajo
Colegio Débora Arango Pérez (IED)			Igual

Dependencia	Enero	Febrero	Variación
Colegio Francisco De Paula Santander (IED)	3	1	Bajo
Colegio Grancolombiano (IED)			Igual
Colegio José Francisco Socarras (IED)			Igual
Colegio Kimi Pernía Domicó (IED)	5	6	Subió
Colegio La Concepción (IED)	1	1	Igual
Colegio Llano Oriental (IED)			Igual
Colegio Luis López De Mesa (IED)	15	3	Bajo
Colegio Nuevo Chile (IED)	3	4	Subió
Colegio Orlando Higueta Rojas (IED)	2	1	Bajo
Colegio Porfirio Barba Jacob (IED)			Igual
Colegio San Bernardino (IED)	12	1	Bajo
Colegio Villas Del Progreso (IED)			Igual
Colegio De La Bici (IED)	3	4	Subió
Colegio La Esperanza (IED)	1	1	Igual
Colegio Ciudadela El Recreo Sonia Osorio De Saint Malo (IED)			Igual
Colegio Laura Herrera De Varela (IED)	2		Bajo
Colegio Alquería De La Fragua (IED)	3		Bajo
Colegio Carlos Arturo Torres (IED)	5		Bajo
Colegio Darío Echandía (IED)			Igual
Colegio El Japón (IED)			Igual
Colegio Fernando Soto Aparicio (IED)	1	2	Subió
Colegio Francisco De Miranda (IED)	4	1	Bajo
Colegio Gabriel Betancourt Mejía (IED)	10	10	Igual
Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (IED)		2	Subió
Colegio Hernando Duran Dussan (IED)	7		Bajo
Colegio Inem Francisco De Paula Santander (IED)	1	1	Igual
Colegio Instituto Técnico Rodrigo De Triana (IED)			Igual
Colegio Isabel II (IED)			Igual
Colegio Jackeline (IED)			Igual
Colegio Jairo Aníbal Niño (CED)			Igual
Colegio John F. Kennedy (IED)	1	1	Igual
Colegio La Amistad (IED)	5	6	Subió
Colegio La Chucua (IED)	1		Bajo

Dependencia	Enero	Febrero	Variación
Colegio Las Américas (IED)	13	5	Bajo
Colegio Los Periodistas (IED)			Igual
Colegio Manuel Zapata Olivella (IED)	3	2	Bajo
Colegio Nelson Mandela (IED)	1		Bajo
Colegio Paulo Vi (IED)	4	5	Subió
Colegio SaludCoop Sur (IED)	15		Bajo
Colegio San José (IED)	1	1	Igual
Colegio San José De Castilla (IED)	1		Bajo
Colegio San Pedro Claver (IED)		2	Subió
Colegio San Rafael (IED)			Igual
Colegio Tom Adams (IED)	3		Bajo
Colegio Antonio Van Uden (IED)	17	10	Bajo
Colegio Carlo Federici (IED)			Igual
Colegio Costa Rica (IED)	29		Bajo
Colegio Integrado De Fontibón Ibep (IED)	5	2	Bajo
Colegio Luis Ángel Arango (IED)	2		Bajo
Colegio Pablo Neruda (IED)	3	4	Subió
Colegio Rodrigo Arenas Betancourt (IED)	6		Bajo
Colegio Villemar El Carmen (IED)	1		Bajo
Colegio La Felicidad (IED)			Igual
Colegio Antonio Nariño (IED)	2		Bajo
Colegio Antonio Villavicencio (IED)		11	Subió
Colegio Charry (IED)	5	11	Subió
Colegio Floridablanca (IED)	1	3	Subió
Colegio Garces Navas (IED)	2	2	Igual
Colegio General Santander (IED)	20	43	Subió
Colegio Guillermo León Valencia (IED)	4	4	Igual
Colegio Instituto Técnico Industrial Francisco José De Caldas (IED)	27	6	Bajo
Colegio Instituto Técnico Laureano Gómez (IED)			Igual
Colegio Instituto Técnico Republica De Guatemala (IED)	1		Bajo
Colegio Jorge Gaitán Cortes (IED)	1	1	Igual
Colegio José Asunción Silva (IED)	3	4	Subió
Colegio La Palestina (IED)	10		Bajo

Dependencia	Enero	Febrero	Variación
Colegio Magdalena Ortega De Nariño (IED)	7	13	Subió
Colegio Manuela Ayala De Gaitán (IED)		1	Subió
Colegio Marco Tulio Fernández (IED)	3	1	Bajo
Colegio Miguel Antonio Caro (IED)			Igual
Colegio Morisco (IED)	2		Bajo
Colegio Nueva Constitución (IED)	2	2	Igual
Colegio República De China (IED)	13	13	Igual
Colegio Rodolfo Llinás (IED)	3	3	Igual
Colegio San José Norte (IED)	18	1	Bajo
Colegio Tomas Cipriano De Mosquera (IED)	1	1	Igual
Colegio Villa Amalia (IED)	1	1	Igual
Colegio Lucila Rubio De Laverde (IED)			Igual
Colegio Alberto Lleras Camargo (IED)	1		Bajo
Colegio Álvaro Gómez Hurtado (IED)	27		Bajo
Colegio Aníbal Fernández De Soto (IED)	5		Bajo
Colegio Delia Zapata Olivella (IED)	1	1	Igual
Colegio El Salitre Suba (IED)			Igual
Colegio Gerardo Molina Ramírez (IED)			Igual
Colegio Gerardo Paredes (IED)	8	1	Bajo
Colegio Gonzalo Arango (IED)	8	26	Subió
Colegio Gustavo Morales Morales (IED)			Igual
Colegio Juan Lozano Y Lozano (IED)			Igual
Colegio Nueva Zelandia (IED)	1	1	Igual
Colegio Prado Veraniego (IED)			Igual
Colegio Ramon De Zubiria (IED)	29		Bajo
Colegio Republica Dominicana (IED)	23	155	Subió
Colegio Tibabuyes Universal (IED)	5	3	Bajo
Colegio Veintiún Ángeles (IED)	18	2	Bajo
Colegio Villa Elisa (IED)			Igual
Colegio Vista Bella (IED)	1		Bajo
Colegio Filarmónico Jorge Mario Bergoglio (IED)	5	5	Igual
Colegio Femenino Lorencita Villegas De Santos (IED)			Igual
Colegio Heladia Mejía (IED)			Igual

Dependencia	Enero	Febrero	Variación
Colegio Juan Francisco Berbeo (IED)	15	20	Subió
Colegio Técnico Domingo Faustino Sarmiento (IED)			Igual
Colegio Palermo – IEDIP (IED)	8		Bajo
Colegio Eduardo Santos (IED)			Igual
Colegio Liceo Nacional Agustín Nieto Caballero (IED)		3	Subió
Colegio Liceo Nacional Antonia Santos (IED)			Igual
Colegio Panamericano (IED)	12	6	Bajo
Colegio República Bolivariana De Venezuela (IED)	6	8	Subió
Colegio Ricaurte (Concejo) (IED)			Igual
Colegio San Francisco De Asís (IED)			Igual
Colegio Técnico Menorah (IED)	5	1	Bajo
Colegio Atanasio Girardot (IED)	1		Bajo
Colegio Escuela Normal Superior Distrital María Montessori (IED)	29	188	Subió
Colegio Francisco De Paula Santander (IED)			Igual
Colegio Guillermo León Valencia (IED)	2		Bajo
Colegio Benjamín Herrera (IED)	7		Bajo
Colegio De Cultura Popular (IED)			Igual
Colegio El Jazmín (IED)	8	5	Bajo
Colegio Julio Garavito Armero (IED)			Igual
Colegio La Merced (IED)			Igual
Colegio Luis Vargas Tejada (IED)			Igual
Colegio Sorrento (IED)			Igual
Colegio Escuela Nacional De Comercio (IED)	6	5	Bajo
Colegio Integrada La Candelaria (IED)	14	14	Igual
Colegio Alejandro Obregón (IED)	1		Bajo
Colegio Alexander Fleming (IED)	1		Bajo
Colegio Alfredo Iriarte (IED)	21		Bajo
Colegio Bravo Páez (IED)	1		Bajo
Colegio Colombia Viva (IED)	10		Bajo
Colegio Diana Turbay (IED)	1		Bajo
Colegio Enrique Olaya Herrera (IED)			Igual
Colegio Gustavo Restrepo (IED)	2	2	Igual
Colegio José Martí (IED)	1		Bajo

Dependencia	Enero	Febrero	Variación
Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (IED)	43		Bajo
Colegio Misael Pastrana Borrero (IED)			Igual
Colegio Palermo Sur (IED)			Igual
Colegio Quiroga Alianza (IED)			Igual
Colegio Reino De Holanda (IED)			Igual
Colegio Restrepo Millán (IED)			Igual
Colegio Acacia II (IED)	1	3	Subió
Colegio Antonio García (IED)	1		Bajo
Colegio Arborizadora Baja (IED)	26	17	Bajo
Colegio Cedit Ciudad Bolívar (IED)	13	75	Subió
Colegio Ciudad Bolívar Argentina (IED)		3	Subió
Colegio Compartir Recuerdo (IED)	1		Bajo
Colegio Cundinamarca (IED)	6		Bajo
Colegio El Tesoro De La Cumbre (IED)	6		Bajo
Colegio Estrella Del Sur (IED)			Igual
Colegio Guillermo Cano Isaza (IED)	1		Bajo
Colegio Ismael Perdomo (IED)			Igual
Colegio José María Vargas Vila (IED)	1	1	Igual
Colegio La Arabia (IED)	1	2	Subió
Colegio La Joya (IED)	13	2	Bajo
Colegio León De Greiff (IED)	2	1	Bajo
Colegio María Mercedes Carranza (IED)			Igual
Colegio Mochuelo Alto (CED)	2	2	Igual
Colegio Rafael Uribe Uribe (IED)			Igual
Colegio Republica De México (IED)	3		Bajo
Colegio Rodrigo Lara Bonilla (IED)	7	8	Subió
Colegio Rural José Celestino Mutis (IED)	32	46	Subió
Colegio Rural Pasquilla (IED)	1	1	Igual
Colegio Santa Barbara (IED)	13	9	Bajo
Colegio Sierra Morena (IED)			Igual
Colegio Sotavento (IED)	1		Bajo
Colegio Unión Europea (IED)	1	1	Igual
Colegio Gimnasio Sabio Caldas (IED)			Igual

Dependencia	Enero	Febrero	Variación
Colegio Sierra Morena Curva (IED)			Igual
Colegio Gimnasio Del Campo Juan De La Cruz Varela (IED)	14	4	Bajo
Colegio Eduardo Umaña Luna (IED)	1	1	Igual
Colegio El Virrey José Solís (IED)	1		Bajo
Colegio Alfonso López Pumarejo (IED)	5	10	Subió
Colegio Veinte De Julio (IED)	1		Bajo
Colegio El Cortijo Vianey (IED)	1		Bajo
Colegio Pablo De Tarso (IED)	6	6	Igual
Colegio Paulo Freire (IED)	16	37	Subió
Dirección De Educación Media	1		Bajo
Subsecretaría De Gestión Institucional	1	1	Igual
Oficina De Contratos	1		Bajo
Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	2	3	Subió
Colegio Esmeralda Arboleda Cadavid (IED)	2		Bajo
Colegio Instituto Técnico Julio Flórez (IED)	8		Bajo
Dirección Local De Educación Teusaquillo	1		Bajo
Colegio Nuevo San Andrés De Los Altos (IED)	1	2	Subió
Colegio Nicolas Buenaventura (IED)	5	4	Bajo
Colegio Ciudadela Educativa De Bosa (IED)	1		Bajo
Colegio Ciudad De Bogotá (IED)	1	1	Igual
Colegio Abel Rodríguez Céspedes (IED)	2		Bajo
Colegio Silveria Espinosa De Rendon (IED)	5		Bajo
Colegio José Joaquín Casas (IED)	1	5	Subió
Colegio Andrés Bello (IED)	1		Bajo
Colegio Fanny Mikey (IED)	1		Bajo
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	3	2	Bajo
Colegio Fernando Mazuera Villegas (IED)	1		Bajo
Colegio San Agustín (IED)	21		Bajo
Colegio Class (IED)	1		Bajo
Colegio Paraíso Mirador (IED)	1	1	Igual
Colegio German Arciniegas (IED)	2		Bajo
Colegio Los Pinos (IED)	1		Bajo
Colegio Villa Rica (IED)	1		Bajo

Dependencia	Enero	Febrero	Variación
Colegio Juan Rey (IED)	3		Bajo
Colegio Manuel Cepeda Vargas (IED)	1		Bajo
Colegio O.E.A. (IED)	3		Bajo
Colegio San Cristóbal Sur (IED)	1	1	Igual
Colegio Técnico Jaime Pardo Leal (IED)	4	1	Bajo
Colegio Virginia Gutiérrez De Pineda (IED)	6		Bajo
Colegio Rafael Delgado Salguero (IED)	1		Bajo
Colegio Rafael Bernal Jiménez (IED)	2	1	Bajo
Colegio Bernardo Jaramillo (IED)	5	5	Igual
Colegio La Aurora (IED)	1	1	Igual
Colegio Motorista (IED)	4		Bajo
Colegio Compartir Suba (IED)	1		Bajo
Colegio El Ensueño (IED)	1		Bajo
Dirección Local De Educación Santafé Candelaria	1	2	Subió
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones		12	Subió
Colegio Codema (IED)		1	Subió
Colegio Federico García Lorca (IED)		3	Subió
Colegio Castilla (IED)		1	Subió
Oficina De Servicio Al Ciudadano		2	Subió
Colegio Inem Santiago Pérez (IED)		1	Subió
Colegio Jorge Soto Del Corral (IED)		4	Subió
Colegio Hunza (IED)		3	Subió
Colegio San Benito Abad (IED)		1	Subió
Oficina De Presupuesto		1	Subió
Dirección De Bienestar Estudiantil		5	Subió
Dirección Local De Educación Tunjuelito		1	Subió
Dirección Local De Educación Mártires		1	Subió
Colegio Nicolas Gómez Dávila (IED)		1	Subió
Colegio La Toscana Lisboa (IED)		1	Subió
Colegio Nueva Colombia (IED)		1	Subió
Dirección General De Educación Y Colegios Distritales		1	Subió
Colegio Republica Del Ecuador (IED)		2	Subió
Colegio Fabio Lozano Simonelli (IED)		2	Subió

Dependencia	Enero	Febrero	Variación
Colegio Santa Martha (IED)		1	Subió
Dirección Local De Educación Puente Aranda		1	Subió
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe		1	Subió
Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales		2	Subió
Colegio Rafael Uribe Uribe (IED)		1	Subió
Dirección De Educación Preescolar Y Básica		2	Subió
Total General	2.667	6.255	Subió

Fuente: Tablero Vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

Tabla 21 Variación de Vencimientos

Nivel	Enero	Febrero	Variación
Nivel Central	1.197	4.660	Subió
Dirección Local	187	338	Subió
Institución Educativa	1.283	1.257	Bajo
Total	2.267	6.255	Subió

Fuente: Tablero Vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

10. NIVEL DE OPORTUNIDAD DE LOS TRÁMITES DE LA SED

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

Tabla 22 Nivel Oportunidad Trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en Términos	PQR Recibidas	% de Cumplimiento
Trámite	23040	20624	47	89,5%
Servicio	2774	2306	8	83,1%
Otros procedimientos administrativos	1263	1263	5	100%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

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

Tipo solicitud	Enero
OPA	1263
Servicio	2774
Trámite	23040
Total	27.077

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

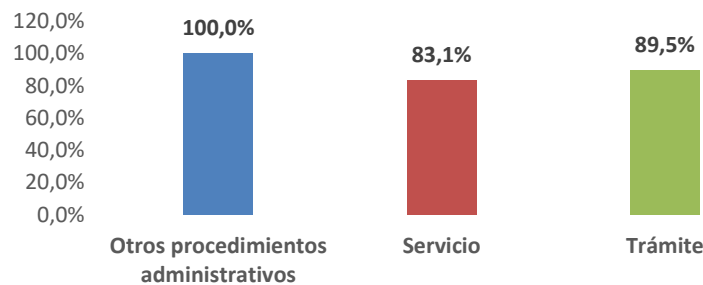
Detalle del cumplimiento de oportunidad de los trámites de enero 2024:

Tabla 24 Nivel Oportunidad Trámites por tipo de solicitud

Tipo solicitud	Enero
OPA	100%
Servicio	83,1%
Trámite	89,5%

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 2024:

Tabla 25 Nivel Oportunidad Trámites Dependencias

Oficina	Enero
Oficina De Servicio Al Ciudadano	100%
Dirección De Bienestar Estudiantil	100%
Oficina De Contratos	100%
Dirección De Servicios Administrativos Grupo Archivo	100%
Oficina De Nomina	100%
Oficina De Escalafón Docente	99%
Dirección De Talento Humano	88%
Instituciones Educativas Oficiales	86%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	68%
Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	67%

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 febrero se presentó una disminución del 26% en las entradas, se gestionaron 3.821 documentos radicados en las diferentes ventanillas de la Oficina de Servicio al Ciudadano, Diles y Supercades; al cierre del mes, en las DEL y la Oficina de Personal se encuentran 235 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
Julio	2,829	223	42	3,094
Agosto	2,81	291	63	3,164
Septiembre	2,551	299	65	2,915
Octubre	2,353	309	68	2,73
Noviembre	2,718	276	69	3,063
Diciembre	3.005	236	40	3,281
Enero / 24	4..859	300	26	5185
Febrero / 24	3.624	171	26	3821
Total	6.657	3.362	686	10.705

Fuente: SIGA y reporte proveedor Expressservices Ltda

11.2 Correspondencia De Salida Física

En correspondencia de salida física se tramitaron 917 documentos, de los cuales 400 se gestionaron por parte del operador de correspondencia EXPRESSSERVICES LTDA, presentando 9 envíos de nivel nacional, 85 correspondiente al envío de correspondencia en las Direcciones Locales de Educación y 432 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 febrero se recibieron 18.327 solicitudes presentando un aumento del 33% frente a las 12.295 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
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

Correspondencia de Salida			
Mes	Física	Electrónica	Total
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
Enero / 24	1.134	12295	13.429
Febrero / 24	917	18.327	18.926
Total	12.583	161.343	173.926

Fuente: SIGA y reporte proveedor Expressservices Ltda

11.3 Nivel de Oportunidad de Correspondencia de Salida Física

Para el mes de febrero una vez revisados los datos en el proceso de gestión de correspondencia de salida física, se visualiza un 76% de efectividad en la entrega.

Tabla 28 Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física

Área	Enviado	Devoluciones	Diferencia	Efectividad Gestión
Despacho	1	0	1	100%
Oficina Asesora De Jurídica	70	32	38	54%
Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	375	79	296	79%
Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	64	14	50	78%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	3	0	3	100%
Subsecretaría De Integración Interinstitucional	8	0	8	100%
Dirección Local De Educación Usaquén	4	0	4	100%
Dirección Local De Educación Santafé Candelaria	4	0	4	100%
Dirección Local De Educación San Cristóbal	5	0	5	100%
Dirección Local De Educación Usme	4	0	4	100%
Dirección Local De Educación Tunjuelito	4	0	4	100%
Dirección Local De Educación Bosa	5	0	5	100%
Dirección Local De Educación Kennedy	4	0	4	100%
Dirección Local De Educación Fontibón	14	1	13	93%
Dirección Local De Educación Engativá	4	0	4	100%
Dirección Local De Educación Suba	4	0	4	100%

Área	Enviado	Devoluciones	Diferencia	Efectividad Gestión
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	4	0	4	100%
Dirección Local De Educación Teusaquillo	5	0	5	100%
Dirección Local De Educación Mártires	4	0	4	100%
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	4	0	4	100%
Dirección Local De Educación Puente Aranda	2	0	2	100%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	6	0	6	100%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	8	0	8	100%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	23	5	18	78%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	93	48	45	48%
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	1	0	1	100%
Dirección De Cobertura	3	2	1	33%
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	7	0	7	100%
Dirección De Dotaciones Escolares	10	0	10	100%
Dirección De Talento Humano	9	0	9	100%
Dirección De Talento Humano Prestaciones	73	22	51	70%
Oficina De Personal	17	2	15	88%
Grupo De Certificados Laborales	3	1	2	67%
Oficina De Escalafón Docente	1	0	1	100%
Oficina De Nomina	48	10	38	79%
Oficina De Contratos	2	0	2	100%
Dirección De Servicios Administrativos	2	0	2	100%
Archivo Sed	10	0	10	100%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	4	0	4	100%
Oficina De Tesorería Y Contabilidad	3	0	3	100%
Super Cade Bosa	1	0	1	100%
Super Cade Manitas	1	0	1	100%
Total	917	216	701	76%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

11.4 Correo Electrónico Certificado

Para el mes de febrero se realizó el envío de 18.327 comunicaciones con plena validez probatoria que da cuenta de la fecha y hora en la que el correo electrónico fue enviado con registro del correspondiente estado que genera el proveedor de servicios bien sea entregado o devuelto.

Continuamos con la publicación en el sistema SIGA, del certificado emitido por la empresa CAMERFIRMAS SAS. Como soporte de prueba de envío de las gestiones realizadas. Ofreciendo a las dependencias de la SED una prueba de envío con estampa cronológica y plena validez jurídica, 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, 855 comunicaciones fueron devoluciones, las cuales representan el 5% del total, al validar los documentos, las direcciones de correo electrónico no se encuentran activas o se encuentran con inconsistencias

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
Oficina De Control Interno	5	0	5	100%
Oficina Asesora De Jurídica	568	61	507	89%
Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	2	1	1	50%
Oficina Para La Convivencia Escolar	151	12	139	92%
Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	2	0	2	100%
Dirección Local De Educación Usaquén	280	10	270	96%
Dirección Local De Educación Chapinero	96	6	90	94%
Dirección Local De Educación Santafé Candelaria	115	10	105	91%
Dirección Local De Educación San Cristóbal	1	0	1	100%
Dirección Local De Educación Usme	207	12	195	94%
Dirección Local De Educación Tunjuelito	127	12	115	91%
Dirección Local De Educación Bosa	433	35	398	92%
Dirección Local De Educación Kennedy	640	14	626	98%
Dirección Local De Educación Fontibón	201	8	193	96%
Dirección Local De Educación Engativá	186	8	178	96%

Dependencia	Enviados	Devoluciones	Diferencia	Total
Dirección Local De Educación Suba	753	36	717	95%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	160	10	150	94%
Dirección Local De Educación Teusaquillo	118	3	115	97%
Dirección Local De Educación Mártires	7	1	6	86%
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	133	6	127	95%
Dirección Local De Educación Puente Aranda	85	3	82	96%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	155	7	148	95%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	514	20	494	96%
Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	16	0	16	100%
Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	2	0	2	100%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	311	23	288	93%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	568	29	539	95%
Dirección De Educación Preescolar Y Básica	40	1	39	98%
Dirección De Educación Media	2	0	2	100%
Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	2	0	2	100%
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	122	14	108	89%
Dirección De Evaluación De La Educación	18	0	18	100%
Dirección De Cobertura	1175	113	1062	90%
Dirección De Bienestar Estudiantil	2292	119	2173	95%
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	503	63	440	87%
Dirección De Dotaciones Escolares	92	4	88	96%
Subsecretaría De Gestión Institucional	2	0	2	100%
Dirección De Talento Humano	100	4	96	96%
Dirección De Talento Humano Prestaciones	637	30	607	95%
Oficina De Personal	1048	22	1026	98%
Grupo De Certificados Laborales	21	1	20	95%
Oficina De Escalafón Docente	1787	30	1757	98%
Oficina De Nomina	1090	29	1061	97%
Dirección De Contratación	6	0	6	100%
Oficina De Contratos	125	2	123	98%

Dependencia	Enviados	Devoluciones	Diferencia	Total
Dirección De Servicios Administrativos	22	1	21	95%
Archivo Sed	506	20	486	96%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	1745	36	1709	98%
Oficina OSC Respuestas	1153	39	1114	97%
Colegio Tenerife Granada Sur (IED)	2	0	2	100%
Colegio Clemencia Holguín De Urdaneta (IED)	1	0	1	100%
Total	18.327	855	17.472	95%

Fuente: SIGA y Buzón de correo

11.6 Rechazos

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

Tabla 30 Reporte de Rechazos realizados

Dependencia	Rechazados	%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	100	0,2
Dirección Local De Educación Suba	70	0,14
Dirección De Talento Humano Prestaciones	43	0,08
Dirección Local De Educación Kennedy	35	0,07
Oficina De Personal	33	0,06
Oficina De Nomina	28	0,06
Dirección De Cobertura	25	0,05
Dirección De Bienestar Estudiantil	20	0,04
Oficina Asesora De Jurídica	18	0,04
Dirección De Inspección Y Vigilancia	16	0,03
Dirección Local De Educación Puente Aranda	15	0,03
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	12	0,02
Oficina De Servicio Al Ciudadano	11	0,02
Dirección Local De Educación Fontibón	10	0,02
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	8	0,02
Dirección Local De Educación Tunjuelito	7	0,01

Dependencia	Rechazados	%
Dirección Local De Educación Usaquén	6	0,01
Dirección Local De Educación Engativá	6	0,01
Dirección De Talento Humano	6	0,01
Oficina De Escalafón Docente	6	0,01
Dirección Local De Educación Usme	4	0,01
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	4	0,01
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	3	0,01
Dirección De Evaluación De La Educación	3	0,01
Archivo Sed	3	0,01
Oficina Para La Convivencia Escolar	2	0
Dirección Local De Educación Santafé Candelaria	2	0
Dirección Local De Educación Bosa	2	0
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	2	0
Dirección De Dotaciones Escolares	2	0
Dirección De Servicios Administrativos	2	0
Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	1	0
Dirección Local De Educación Chapinero	1	0
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	1	0
Dirección De Educación Preescolar Y Básica	1	0
Dirección De Educación Media	1	0
Total	509	100%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

11.7 Devoluciones

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

Tabla 31 Reporte de Devoluciones realizadas

Dependencia	Digital	Físico	Total	%
Oficina De Control Interno	0	0	0	0%
Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	0	0	0	0%
Dirección Local De Educación San Cristóbal	0	0	0	0%

Dependencia	Digital	Físico	Total	%
Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	0	0	0	0%
Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	0	0	0	0%
Dirección De Educación Media	0	0	0	0%
Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	0	0	0	0%
Dirección De Evaluación De La Educación	0	0	0	0%
Subsecretaría De Gestión Institucional	0	0	0	0%
Dirección De Contratación	0	0	0	0%
Colegio Tenerife Granada Sur (IED)	0	0	0	0%
Colegio Clemencia Holguín De Urdaneta (IED)	0	0	0	0%
Oficina De Contratos	2	0	2	0%
Oficina De Escalafón Docente	30	0	30	3%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	36	0	36	3%
Oficina De Personal	22	2	24	2%
Dirección Local De Educación Kennedy	14	0	14	1%
Dirección Local De Educación Teusaquillo	3	0	3	0%
Dirección De Educación Preescolar Y Básica	1	0	1	0%
Oficina De Nomina	29	10	39	4%
Oficina OSC Respuestas	39	0	39	4%
Dirección Local De Educación Usaquén	10	0	10	1%
Archivo Sed	20	0	20	2%
Dirección Local De Educación Fontibón	8	1	9	1%
Dirección De Talento Humano	4	0	4	0%
Dirección Local De Educación Puente Aranda	3	0	3	0%
Dirección Local De Educación Engativá	8	0	8	1%
Dirección De Dotaciones Escolares	4	0	4	0%
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	6	0	6	1%
Dirección De Servicios Administrativos	1	0	1	0%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	7	0	7	1%
Grupo De Certificados Laborales	1	1	2	0%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	20	0	20	2%
Dirección De Talento Humano Prestaciones	30	22	52	5%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	29	48	77	7%
Dirección De Bienestar Estudiantil	119	0	119	11%
Dirección Local De Educación Suba	36	0	36	3%

Dependencia	Digital	Físico	Total	%
Dirección Local De Educación Usme	12	0	12	1%
Dirección Local De Educación Chapinero	6	0	6	1%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	10	0	10	1%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	23	5	28	3%
Oficina Para La Convivencia Escolar	12	0	12	1%
Dirección Local De Educación Bosa	35	0	35	3%
Dirección Local De Educación Santafé Candelaria	10	0	10	1%
Dirección De Cobertura	113	2	115	11%
Dirección Local De Educación Tunjuelito	12	0	12	1%
Oficina Asesora De Jurídica	61	32	93	9%
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	14	0	14	1%
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	63	0	63	6%
Dirección Local De Educación Mártires	1	0	1	0%
Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	0	14	14	1%
Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	1	79	80	7%
Total	855	216	1.071	100%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

11.8 Salidas que no pasan por la OSC

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

Tabla 32 Salidas que no pasan por la OSC

Dependencia	Cantidad	%
Despacho	221	2%
Oficina Asesora De Planeación	32	0%
Oficina De Control Interno	50	1%
Oficina Asesora De Jurídica	488	5%
Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	700	7%
Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	233	2%

Dependencia	Cantidad	%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	390	4%
Oficina Para La Convivencia Escolar	13	0%
Subsecretaría De Integración Interinstitucional	1	0%
Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	3	0%
Dirección Local De Educación Usaquén	35	0%
Dirección Local De Educación Chapinero	13	0%
Dirección Local De Educación Santafé Candelaria	23	0%
Dirección Local De Educación San Cristóbal	53	1%
Dirección Local De Educación Usme	1	0%
Dirección Local De Educación Tunjuelito	5	0%
Dirección Local De Educación Bosa	79	1%
Dirección Local De Educación Kennedy	215	2%
Dirección Local De Educación Fontibón	58	1%
Dirección Local De Educación Engativá	189	2%
Dirección Local De Educación Suba	232	2%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	31	0%
Dirección Local De Educación Teusaquillo	14	0%
Dirección Local De Educación Mártires	73	1%
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	19	0%
Dirección Local De Educación Puente Aranda	69	1%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	117	1%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	135	1%
Dirección Local De Educación Sumapaz	3	0%
Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	4	0%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	64	1%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	46	0%
Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	2	0%
Dirección De Educación Preescolar Y Básica	3	0%
Dirección De Educación Media	3	0%
Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	12	0%
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	30	0%
Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	70	1%
Dirección De Evaluación De La Educación	3	0%

Dependencia	Cantidad	%
Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	1	0%
Dirección De Cobertura	1701	18%
Dirección De Bienestar Estudiantil	122	1%
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	25	0%
Dirección De Dotaciones Escolares	14	0%
Subsecretaría De Gestión Institucional	30	0%
Dirección De Talento Humano	70	1%
Dirección De Talento Humano Prestaciones	256	3%
Oficina De Personal	727	7%
Grupo De Certificados Laborales	1855	19%
Oficina De Escalafón Docente	805	8%
Oficina De Nomina	183	2%
Dirección De Contratación	1	0%
Oficina De Apoyo Precontractual	11	0%
Oficina De Contratos	8	0%
Dirección De Servicios Administrativos	14	0%
Archivo Sed	3	0%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	44	0%
Oficina OSC Respuestas	41	0%
Oficina De Presupuesto	10	0%
Oficina De Tesorería Y Contabilidad	51	1%
Oficina Virtual De Servicio Al Ciudadano	7	0%
Total	9.711	100%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

11.9 DOCUMENTOS SIN DIGITALIZAR

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

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

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

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

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Despacho	101	148	21	98	20	388
Oficina Asesora De Planeación	69	77	18	10	3	177
Oficina De Control Interno	37	7	2	10		56
Oficina Asesora De Jurídica	131	248	60	111	14	564
Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	339	106	61	58	109	673
Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	1			32	45	78
Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	14	1			3	18
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	425	228	1	14	29	697
Oficina Para La Convivencia Escolar					5	5
Subsecretaría De Integración Interinstitucional	95	13				108
Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	12	31			1	44
Dirección Local De Educación Usaquén	35	66	79	214	1	395
Dirección Local De Educación Chapinero	95	66		21	3	185
Dirección Local De Educación Santafé Candelaria	12	1	2	2	7	24
Dirección Local De Educación San Cristóbal	128	336	1	7	7	479
Dirección Local De Educación Usme	28	22	1	3	3	57
Dirección Local De Educación Tunjuelito	13	2			1	16
Dirección Local De Educación Bosa	7	17	1	5	5	35
Dirección Local De Educación Kennedy	451	74	25	32	57	639
Dirección Local De Educación Fontibón	35	23			1	59
Dirección Local De Educación Engativá	166	812	17	28	29	1.052
Dirección Local De Educación Suba	132	73	40	28	16	289
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	32	31	5	13	1	82

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Dirección Local De Educación Teusaquillo	53	21	1	10	4	89
Dirección Local De Educación Mártires	56	69		5		130
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	74	16				90
Dirección Local De Educación Puente Aranda	12	4		1	1	18
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	109	49	2	23	68	251
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	117	219	4	12	18	370
Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	96	170		10	3	279
Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	5	5			1	11
Dirección De Inspección Y Vigilancia	359	348	61	74	43	885
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	667	247	7	180	22	1.123
Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	6	12		3		21
Dirección De Educación Preescolar Y Básica	304	120	2	130	31	587
Dirección De Educación Media	28	24			2	54
Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	21	9		1	1	32
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	332	285		1		618
Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	19	4				23
Subsecretaría De Acceso Y Permanencia					1	1
Dirección De Cobertura	387	420	394	96	18	1315
Dirección De Bienestar Estudiantil	835	1.113	33	84	32	2.097
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	1.273	669			2	1.944
Subsecretaría De Gestión Institucional	146	101		2	5	254
Dirección De Talento Humano	229	143	23	61	201	657
Dirección De Talento Humano Prestaciones	4.895	9.751	3.580	458	23	18.707
Oficina De Personal	1.901	1.558	562	413	574	5.008
Grupo De Certificados Laborales	26	60	96	27	32	241
Grupo Nombramientos Provisionales		1				1
Oficina De Escalafón Docente	2.166	5.707	291	229	238	8.631
Oficina De Nomina	1.840	600	354	71	30	2.895
Oficina De Apoyo Precontractual	45	199		1	1	246
Oficina De Contratos	75	10		10	36	131

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Dirección De Servicios Administrativos	200	172	100	143	100	715
Archivo Sed	220	67		2		289
Oficina De Servicio Al Ciudadano	1				13	14
Oficina De Presupuesto	7				1	8
Oficina De Tesorería Y Contabilidad	25	13			4	42
Total General	18.887	24.568	5.844	2.733	1.865	5.3897

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

Para el corte con fecha 5 de marzo del 2024, el Nivel Central mantiene el 52.41% de los faltantes de digitalizado, seguido por el 43.07% de los Colegios y el 4.50% en las DLES.

En total son 94.676 documentos pendientes de digitalizar, los cuales 79.079 son salidas 14.568 internos y 1.029 entradas.

Actualmente la dependencia Dirección de Talento Humano – Prestaciones presenta 18.707 pendientes de Digitalizar, esta dependencia tiene en marcha un plan de acción para subsanar los radicados, el cual ha permitido disminuir los documentos sin digitalizar en un 37,12%.

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 febrero, se mantienen en el aplicativo Isolucion 57 hallazgos, los cuales se encuentran en el siguiente estado:

Tabla 34 Hallazgos ISolucion

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

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

Se ha realizado un avance en la gestión de cierre del pasando de 47% a 58% de solicitudes cerradas, 18% de pendientes y un 25% que se encuentran sin gestión

13. RESUMEN DE INDICADORES

Tabla 35 Indicadores

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

14. SEGUIMIENTO ACCIONES DE MEJORA INFORME ANTERIOR

- 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.

R/ Debido a que durante el mes de febrero la mayoría de los funcionarios del equipo Plan Padrino se encontraba con novedad administrativos de vacaciones no fue posible realizar las mesas de trabajo por lo que se realizarán en el mes de marzo.

- 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.

R/ Se realizó mesa de trabajo con la dependencia de Cobertura donde se entregaron las indicaciones necesarias para eliminar los motivos de rechazo de la correspondencia de salida. Las mesas con las oficinas Jurídica y Nómina se realizarán durante el mes de marzo.

- 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.

R/ Se remitió correo electrónico a cada una de las dependencias que no han realizado ninguna gestión a los hallazgos creados en la plataforma ISolucion.

15. ACCIONES DE MEJORA PLANTEADAS PRÓXIMO INFORME

- Una vez analizados los datos del mes de febrero sobre documentos sin digitalizar, se mantiene la necesidad de realizar mesas de trabajo con las áreas que presentan mayor cantidad con respecto al último reporte; Oficina de Escalafón Docente, Oficina de Personal y Oficina de Nómina.
- Teniendo en cuenta la cantidad de documentos vencidos que presenta la Oficina de Personal, se establecerán estrategias para apoyar la contingencia y lograr disminuir la cantidad de vencidos.
- Continuar con la estrategia para mejorar la encuesta de medición de la percepción ciudadana