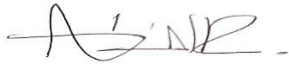


**INFORME EJECUTIVO PQRS OFICINA SERVICIO AL CIUDADANO
JUNIO 2024**

Compiló:

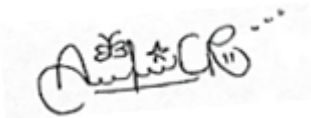


Andrés Mauricio Narváez Reyes
Contratista

Aprobó:



NARDA LIZETH RODRIGUEZ TORO
Jefe de la Oficina de Servicio al ciudadano
Defensor de la Ciudadanía



Alexandra Cortés Rodríguez
Auxiliar Administrativo



Eva María Vera
Contratista

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

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	5
Glosario	5
1. Canales de atención de la Entidad	8
1.1 Telefónico	8
1.2 Virtual:	8
1.3 Presencial	8
1.4 Chat Institucional	9
2. ¿Qué pudo impactar la gestión de PQRSDF en el período?	9
3. Análisis General de los Canales de Atención	11
3.1 Comportamiento Canales de Atención	12
3.2 Satisfacción Canales de Atención	13
3.3 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano	14
4. Análisis de las solicitudes radicadas	15
4.1 Análisis de la gestión realizada para las solicitudes radicadas:	17
4.1.1 Grupo solicitudes y trámites	17
4.1.2 Grupo PQRSDF	18
4.1.3 Requerimientos Legales	19
4.1.4 Denuncias por presuntos actos de corrupción	19
4.1.5 Entes de control	20
4.1.6 Sugerencias y/o felicitaciones	21
4.1.7 Acceso a la información	21
5. Soluciones Estratégicas	21
5.1 Correo Electrónico	22
5.2 Asignación PQRS en Bogotá Te Escucha	24
6. Nivel de Oportunidad	24
7. Valoración de la Calidad en la Respuesta	28
8. Percepción de la Calidad en las Respuestas	35
9. Gestión Vencidos	37
10. Nivel de Oportunidad de los Trámites de la SED	42
11. Gestión de Correspondencia	44
11.1 Correspondencia de Entrada Física:	44
11.2 Correspondencia de Salida Física	45
11.3 Nivel de Oportunidad de Correspondencia de Salida Física	45
11.4 Correo Electrónico Certificado	48
11.5 Nivel de Oportunidad Correo Certificado	48
11.6 Rechazos	50
11.7 Devoluciones	51
11.8 Salidas que no pasan por la OSC	53
11.9 Documentos Sin Digitalizar	55
12. PD-PLAN de MEJORA – ISOLUCION	66
13. Resumen de Indicadores	67
14. Seguimiento Acciones de Mejora Informe Anterior	67
15. Acciones de Mejora Planteadas Próximo Informe	68

Listado de Tablas

<i>Tabla 1 Nivel de Servicio junio</i>	9
<i>Tabla 2 Participación Canales Acumulados al mes de junio</i>	11
<i>Tabla 3 Satisfacción detallado Mensual</i>	13
<i>Tabla 4 Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento</i>	15
<i>Tabla 5 Acumulado</i>	16
<i>Tabla 6 Oficinas con mayor participación</i>	18
<i>Tabla 7 Requerimientos de mayor demanda</i>	19
<i>Tabla 8 Denuncias por presuntos actos de corrupción</i>	19
<i>Tabla 9 Participación según el nivel</i>	20
<i>Tabla 10 Histórico de Gestión</i>	22
<i>Tabla 11 Avance de cierre de gestión</i>	22
<i>Tabla 12 Tipología Plan Padrino</i>	22
<i>Tabla 13 Solicitud de Trámite de Notificaciones - Plan Padrino</i>	23
<i>Tabla 14 REGISTRO de PQRS BTE</i>	24
<i>Tabla 15 Nivel de Oportunidad por área NVC y Local</i>	24
<i>Tabla 16 Resultados de la Evaluación del mes</i>	29
<i>Tabla 17 Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad</i>	29
<i>Tabla 18 Percepción Calidad en la respuesta</i>	35
<i>Tabla 19 Trazabilidad</i>	36
<i>Tabla 20 Vencidos detalle</i>	37
<i>Tabla 21 Variación de Vencimientos</i>	41
<i>Tabla 22 Nivel Oportunidad Trámites</i>	42
<i>Tabla 23 Detalle de cantidad de solicitudes recibidas de Trámites, OPA'S y Servicios recibidos de enero, febrero, marzo, abril y mayo 2024</i>	42
<i>Tabla 24 Nivel Oportunidad Trámites por tipo de solicitud</i>	42
<i>Tabla 25 Nivel Oportunidad Trámites Dependencias</i>	43
<i>Tabla 26 Correspondencia de entrada 2024</i>	44
<i>Tabla 27 Correspondencia de salida 2024</i>	45
<i>Tabla 28 Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física</i>	45
<i>Tabla 29 Correo Electrónico Certificado</i>	48
<i>Tabla 30 Reporte de Rechazos realizados</i>	50
<i>Tabla 31 Reporte de Devoluciones realizadas</i>	51
<i>Tabla 32 Salidas que no pasan por la OSC</i>	53
<i>Tabla 33 Dependencias con Radicados sin Adjunto Digitalizado en PDF en el Sistemas de Gestión de Correspondencia – SIGA</i>	56
<i>Tabla 34 Hallazgos ISolucion</i>	66
<i>Tabla 35 Indicadores</i>	67

LISTADO DE GRAFICAS

<i>Gráfica 1 Participación Canales acumulado al mes de junio.....</i>	<i>12</i>
<i>Gráfica 2 Comportamiento de PQRS respecto a canales de atención</i>	<i>12</i>
<i>Gráfica 3 Tipificación canales de atención</i>	<i>14</i>
<i>Gráfica 4 Top 10 Oficinas con mayor participación en requerimiento y demás oficinas e Instituciones Educativas.....</i>	<i>17</i>
<i>Gráfica 5 Entes de Control.....</i>	<i>20</i>
<i>Gráfica 6 Histórico Nivel de Oportunidad</i>	<i>27</i>
<i>Gráfica 7 Nivel de Oportunidad por Subsecretaria</i>	<i>27</i>
<i>Gráfica 8 Ciclo de Gestión de la Calidad de las respuestas.....</i>	<i>28</i>
<i>Gráfica 9 % de Cumplimiento de los trámites</i>	<i>43</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 junio 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 parámetros de calidad establecidos (coherencia, claridad, calidez, oportunidad, manejo del sistema)
 - **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
 - **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
 - **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida 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 expresa verbal o escrita dirigida a la entidad y/o servidor público, para satisfacer una necesidad ante un tema concreto.
- Requerimientos legales: Grupo de análisis creado con el fin de revisar aquellos requerimientos de origen legal como tutelas, recursos de reposición.
- 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@EducaciónBogotá.edu.co
- Para las solicitudes de entidades estatales del orden nacional, territorial y/o distritales podrán hacerlo a través del correo electrónico buzonentidades@EducaciónBogotá.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://Bogotá.gov.co/sdqs/>
- Para información general y orientación a la ciudadanía puede escribir al correo electrónico contactenos@EducaciónBogotá.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 \(EducaciónBogotá.gov.co\)](https://EducaciónBogotá.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://EducaciónBogotá.edu.co/portal_institucional/, en el horario de 08:00 am a 05:00 pm.

2. ¿Qué pudo impactar la gestión de PQRSDF en el período?

Durante junio 2024 se presentaron las siguientes novedades:

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

Para el canal presencial (DLES, y OSC) el indicador se encontró en el 98%, para el canal virtual en el 100%, y en el canal telefónico en el 99%, logrando el cumplimiento del objetivo anual para el indicador del nivel de servicio.

Tabla 1 Nivel de Servicio junio

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	12.125	11.882	98%
Virtual	27.651	27.651	100%
Telefónico	3.684	3.645	99%
Total, general	43.460	43.178	99%

Fuente: Datos Canales OSC.

Por lo anterior, se concluye que se mantiene el indicador propuesto del 95%, logrando un nivel de servicio del 99%.

- Los temas de mayor impacto para el periodo corresponden a: Prestaciones sociales de docentes con un 24.00% presentando una disminución del 13.1% respecto al periodo anterior, con una participación reflejada en la gestión del aplicativo Humano en Línea validación de documentos reportando 2.842 gestiones, seguido de Subsidio de transporte que registra una participación del 22.54% presentando disminución del 41.8% frente al mes anterior, por último la Asignación de Cupos Escolares con una participación del 13.87% con 1643 atenciones, reflejando una disminución frente al mes anterior del 34.7%
- En junio 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 26 solicitudes para publicar notificación de actos administrativos, publicación de informes internos y actualización de instructivos y plantillas de respuesta.
- La apertura de agendamiento para las Direcciones locales continúa haciéndose únicamente a las 3:00 p.m. para el siguiente día hábil de la semana sin novedad.
- En junio se tuvo una eficacia del 98.40% en la atención a la Ciudadanía, donde se recibieron 3.310 turnos y se atendieron 3.257 de manera efectiva, los turnos restantes en su mayoría son turnos abandonados o turnos cancelados por el sistema cuando se presentó fallas con el servicio de internet en los puntos. La disminución en el volumen de atenciones se debe a la temporada de vacaciones que tienen los colegios. Los siguientes son los indicadores de atención por parte de las DILES.

Oficina	4	5	6	7	11	12	13	14	17	18	19	20	21	24	25	26	27	28	Total
07 - DLE Bosa	59	52	39	79	82	17	66	11	55	39	33	30	18	23	30	36	21	15	705
08 - DLE Kennedy	40	43	48	55	64	50	51	53	18	24	34	30	33	32	43	23	23	18	682
19 - DLE Ciudad Bolívar	31	30	39	43	30	16	6	25	18	27	21	22	14	20	29	15	9	20	415
11 - DLE Suba	14	18	22	17	25	20	28	19	17	18	18	13	26	16	20	21	15	15	342
10 - DLE Engativa	6	23	26	17	31	15	19	18	13	12	5	25	13	7	14	4	10	5	263
05 - DLE Usme	12	16	15	19	5	17	23	8	3	1	10	8	5	8	7	5	6	11	179
09 - DLE Fontibon	15	10	7	27	15	13	10	13	6	9	5	6	10	1	7	4	1	9	168
04 - DLE San Cristobal	11	9	6	15	15	4	9	9	6	7	8	8	8	7		5		12	139
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	9	7	7	6	11	16	10	16	10	2	10	10	6	2	2	7		8	139
06 - DLE Tunjuelito		9	15			11	10		7		5	11		2		7	2		79
15 - DLE Antonio Nariño	2		4	3	8	4	8	7	4	1	2	3	4	5	1	1	1		58
01 - DLE Usaquén				13				10					12					4	39
02 - 13 DLE Teusaq-Chap	5		2		2					3		2			5				19
14 - DLE Mártires	4	2	7	2	1														16
03 - 17 DLE SantaFe - Candelaria		7				1					4					2			14
Total	208	226	237	296	289	184	240	189	157	143	155	168	149	123	158	130	88	117	3257

- Durante el mes de junio se realizaron 18 visitas a las Direcciones Locales, haciendo el acompañamiento de supervisión, para garantizar la continuidad de una atención amable, digna y efectiva. Se asistió a 4 comités de cobertura en las direcciones locales donde se socializó información relevante sobre indicadores:

- Antonio Nariño
- Usaquén

- San Cristóbal
 - Bosa
- En los Super Cades, se ha prestado servicio a la ciudadanía de lunes a viernes de 7a.m. a 1 p.m. y de 2 p.m. a 4:30 p.m. Debido a problemas con el sistema de información de la Secretaría General- SAT, no se cuenta con indicadores de atenciones sumándose a la falla continua de internet que se tiene en los super cades de Manitas y Américas a lo largo del mes por daños exteriores en el cableado.
 - La Dirección Local de Bosa, continua en construcción por lo tanto la atención se sigue presentando en la parte interna de la DLE, La Dirección Local de Barrios Unidos, continua en la ubicación de cableado en la sede nueva, continúan atendiendo con wifi, La Dirección Local de Puente Aranda está atendiendo en la sede C del Colegio Distrital Marco Antonio Carreño Silva donde se tiene conexión inalámbrica lo cual hace que los aplicativos tengan intermitencias, esto por la obra desarrollada en la sede original.
 - Durante el mes de junio se realizó proceso de préstamo de ventanillas para la Dirección de Bienestar Estudiantil en dos entregas del 04 al 07 de junio y posteriormente los días 13 y 14, con un total de turnos atendidos de 1008.

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 junio se contó con un total de 50.274 atenciones.

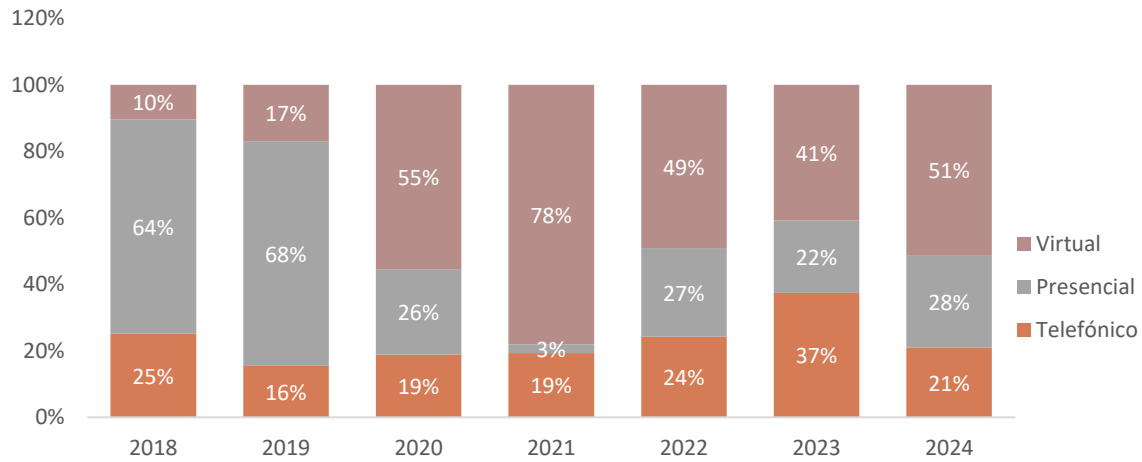
Tabla 2 Participación Canales Acumulados al mes de junio

Año	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2018	163.327	418.398	67.050	648.775
2019	112.299	488.889	122.741	723.929
2020	205.807	279.869	605.137	1.090.813
2021	317.488	42.382	1.282.340	1.642.210
2022	199.167	218.405	402.442	820.014
2023	283.715	165.143	309.543	758.401
2024	112.302	147.704	274.546	534.552

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 junio



Fuente: Datos Canales OC.

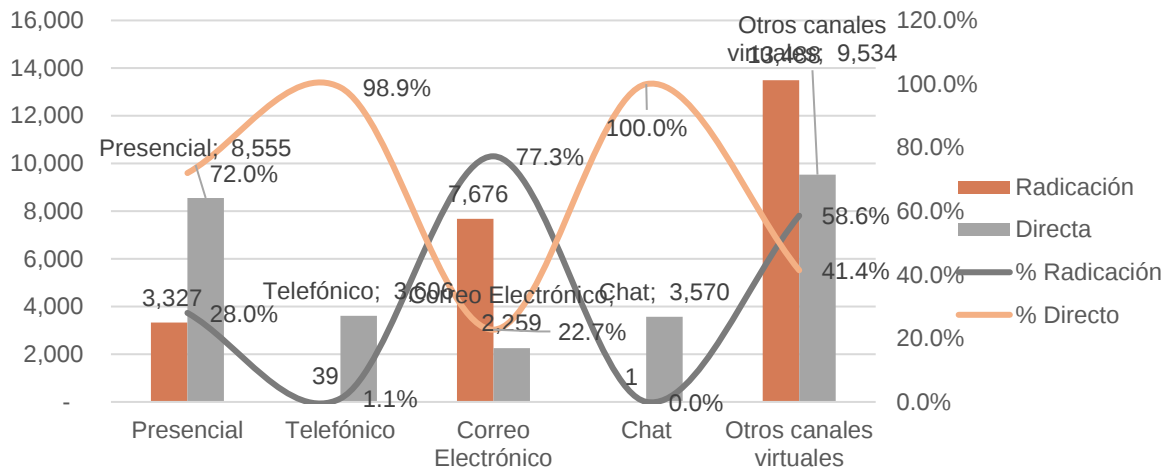
En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a mayo de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para el año 2021 de acuerdo con las situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19, se presentó un incremento en el canal virtual del 23%, disminuyendo la participación del canal presencial en 23% debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional y el telefónico se mantiene 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 28%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 51%.

3.1 Comportamiento Canales de Atención

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

Gráfica 2 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 Bajó con el 98%, encontrándose dentro del estándar del indicador.

Es importante mencionar que de manera general el 55,4% de las solicitudes son resueltas en primer contacto y el restante son radicadas.

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 junio fue de 93.00%, y se obtuvo una satisfacción general para este período del 93.00% dando cumplimiento a la meta general del mes e incrementado este en 0,52% respecto al periodo anterior.

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%
Febrero	84.18%	91.99%	94.23%	70.05%	87.00%
Marzo	92.85%	90.73%	95.88%	70.50%	91.87%
Abril	95.18%	88.15%	90.00%	70.37%	91.60%
Mayo	94,56%	93,01%	87,50%	75,34%	92,48%
Proyectado Jun-24	95.00%	92.00%	90.00%	75.00%	93.00 %
Obtenido Jun- 24	94,14%	93,49%	93,73%	75,00%	93,00%
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 junio se encontró en 93,00%, se aplicaron un total de 3.814 encuestas, de las cuales 3.547 se encontraron satisfechas.

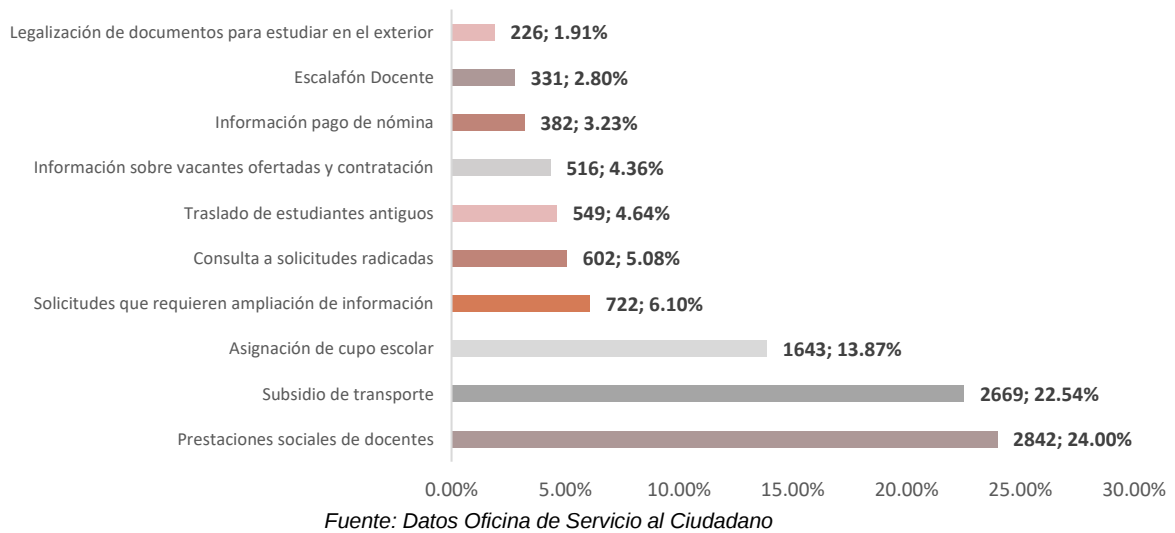
Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 93,49% aumentando en 0,48%, Correo electrónico 75,00% disminuyendo en 0,34%, Canal presencial 94,14% disminuyendo en 0,43%, y el canal Chat 93,73% aumentando en 6,23% respecto al período anterior.

3.3 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Durante el mes de junio en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron Prestaciones sociales de docentes registrando 24,00% de participación reflejada en la gestión del aplicativo Humano en Línea validación de documentos reportando 3.287 gestiones, Subsidio de transporte con un 22,54% presenta disminución del 41,8% respecto al periodo anterior, Asignación de cupo escolar registra una participación del 13,87% presentando disminución del 34,7%, Solicitudes que requieren ampliación de información con 6,10% disminuyendo un 49,3%.

Consulta a solicitudes radicadas registra una participación del 5,08% presentando disminución del 20,8%, Traslado de estudiantes antiguos con 4,64% disminuyendo en 38,0%, Información sobre vacantes ofertadas y contratación 4,36% disminuyendo en 29,7% respecto al mes anterior. Por otro lado, Información pago de nómina 3,23% y Legalización de documentos para estudiar en el exterior 1,91%.

Gráfica 3 Tipificación canales de atención



4. Análisis de las solicitudes radicadas

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

Tabla 4 Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento

	Tipo de trámite	Bogotá te escucha	SIGA	Total, General
Solicitudes y Trámites 95,67%	Derecho de Petición Interés Particular	182	14.144	14.326
	Contáctenos		3.513	3.513
	Fut		458	458
	Derecho de Petición Interés General	61	87	148
	Informativo		60	60
	Derecho de Petición de Consulta	35		35
	Respuesta		20	20
	Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias	9	9	18
	Invitación		13	13
	Derecho de Petición de Información		9	9
	Factura		1	1
	Derecho de Petición Interés Particular		4.866	4.866
	Derecho de Petición Interés General		2	2
	Tutela		543	543

	Tipo de trámite	Bogotá te escucha	SIGA	Total, General
Requerimientos Legales 2,76%	Cumplimiento de Fallo		131	131
	Nulidad y Restablecimiento del Derecho		2	2
	Recurso de Reposición		1	1
	Citación		1	1
PQRSDF 1,45%	Queja	241	4	245
	Reclamo	96		96
	Felicitación	6		6
	Sugerencia	1		1
	Denuncia por Actos de Corrupción	1	6	7
Solicitud de Acceso a la Información 0,12%	Solicitud de Acceso a la Información	29		29
	Total General	661	23.870	24.531

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 en cuatro grupos, 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

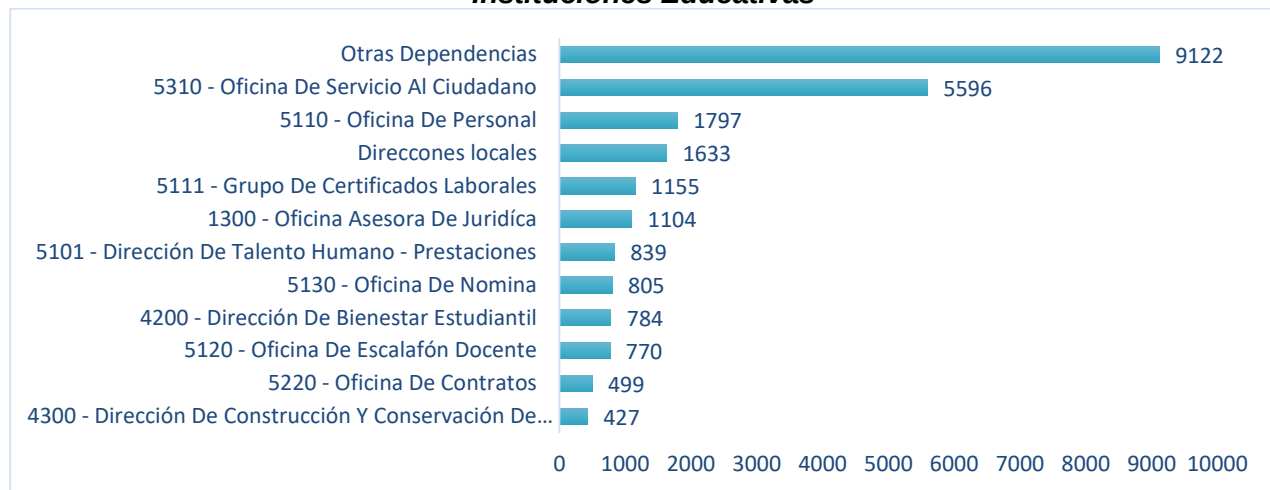
Mes	Solicitudes y Trámites	PQRSDF	Requerimientos Legales	Solicitud de Acceso a la Información	Total, general
Agosto	29.412	699	394	28	30.533
Septiembre	27.934	697	382	68	29.081
Octubre	28.718	659	439	28	29.844
Noviembre	34.992	573	491	43	36.099
Diciembre	23.913	443	378	25	24.759
Enero	54.495	643	490	63	55.691
Febrero	54.312	550	721	35	55.618
Marzo	36.826	632	623	45	38.126
Abril	37.163	696	796	45	38.700
Mayo	31.773	556	946	27	33.302
Junio	23.469	355	678	29	24.531

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones en general disminuyeron un 26.34% respecto al mes anterior.

Del total de los registros; el 68% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central y el 7% por las Direcciones Locales de Educación; del total, el 86% se realiza a través de canales virtuales y el 14% de manera presencial.

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



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

4.1 Análisis de la gestión realizada para las solicitudes radicadas:

4.1.1 Grupo solicitudes y trámites

Los requerimientos que ingresan en el grupo al momento de radicarlos se asignan a las diferentes oficinas de acuerdo con su competencia, el 55% lo constituyen las diez dependencias más representativas con un total de 13.006 requerimientos, posteriormente un 6,37% de participación de las Direcciones Locales de Educación con 1.495 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:

- 1) Oficina de Servicio al Ciudadano:
 - a) Trámite de Legalización de documentos al exterior 71%
 - b) Devolución de legalización con un 8%
 - c) Traslado de legalización 8%

- 2) Oficina de Personal:
 - a) Trámite general 73%
 - b) Licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 7%
 - c) Renuncias 5%
- 3) Grupo de Certificados Laborales:
 - a) Trámite general 89%
 - b) Tiempo Servicio 5%
 - c) Funciones 2%
- 4) Oficina de Nómina:
 - a) Trámite general 87%
 - b) Actualización y/o cambio cuenta bancaria 4%
 - c) Cesantías parciales administrativos 3%
- 5) Oficina de Escalafón Docente:
 - a) Inscripción privado decreto 2277 27%
 - b) Trámite general 26%
 - c) Ascenso privado decreto 2277 24%

4.1.2 Grupo PQRSDF

Los 355 requerimientos, son radicados a través de las diferentes plataformas y asignadas a las dependencias para su gestión y trámite.

Del total de los recibidos en esta categoría el 81% fueron atendidos virtualmente por el canal Web, E-mail y Redes Sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 19%.

Tabla 6 Oficinas con mayor participación

Área	Cantidad	% de participación
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	38	11%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	35	10%
5110 - Oficina De Personal	19	5%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	17	5%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	15	4%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	14	4%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	13	4%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	11	3%

2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	11	3%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	10	3%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	10	3%
DEMÁS DEPENDENCIAS	162	45.6%
Total	355	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, Beneficios Estudiantiles, asuntos disciplinarios, Calidad de la educación y Convivencia escolar; esto dentro de las categorías más representativas.

4.1.3 Requerimientos Legales

Tabla 7 Requerimientos de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	543	80,09%
Cumplimiento de Fallo	131	19,32%
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	2	0,29%
Recurso de Reposición	1	0,15%
Citación	1	0,15%
Total	678	100%

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

De las peticiones que ingresaron en este grupo, el 80,09 % corresponden a Tutelas, el 19,32 % a Cumplimiento de fallo, el 0,29 % a Nulidad y Restablecimiento del Derecho, el 0,15 % a Recurso de Reposición y el 0,15 % a citación.

4.1.4 Denuncias por presuntos actos de corrupción

Durante el presente mes se recibieron 7 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
5110 - Oficina De Personal	2

5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	2
2205 - Dirección Local De Educación Usme	1
4100 - Dirección De Cobertura	1
5310 – Oficina de Servicio al Ciudadano	1
Total, general	7

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

4.1.5 Entes de control

La información de los requerimientos que se generan para los entes de control se extrae del Sistema de Gestión de Correspondencia-SIGA, en total se registraron 382 requerimientos recibidos en la SED, los cuales para fines informativos se clasifican en tres grupos:

- Organismo Autónomo e Independiente (organismos de control Distrital o Nacional).
- Ramas del Poder Público, (Rama Ejecutiva del orden Nacional y Rama Judicial)
- Ramas del Poder Legislativo, donde se encuentra el Congreso de la República.

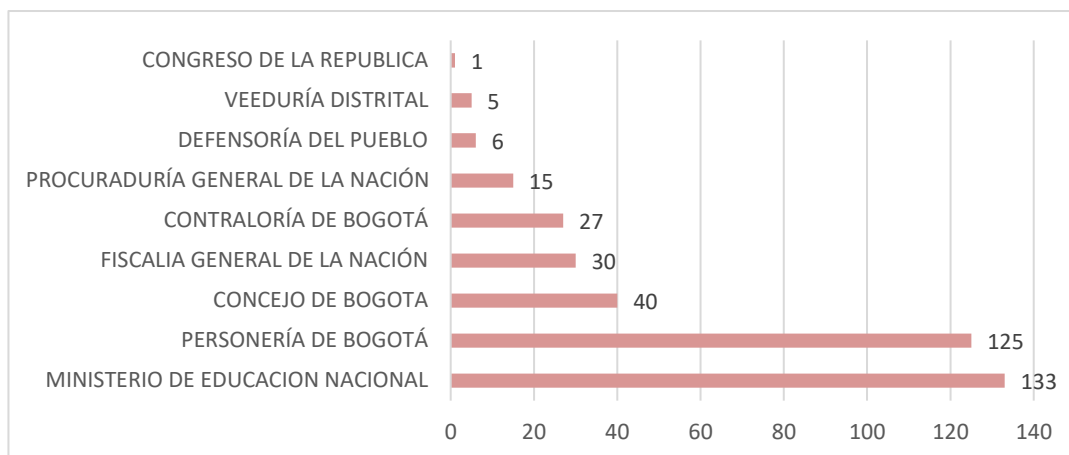
Tabla 9 Participación según el nivel

Organismo Autónomo e Independiente	
Organismo de Control Distrital*	197
Organismo de Control Nacional*	21
Ramas del Poder Publico	
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	133
Rama Judicial*	30
Ramas del Poder Legislativo	
Congreso de la República	1
Total, general	382

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 33% de ellas vienen de la Personería de Bogotá, el 35% de Ministerio de Educación Nacional, el 10% del Concejo de Bogotá, 7% de la Contraloría de Bogotá, 8% de la Fiscalía General de la Nación, 4% de la Procuraduría General de la Nación, el restante 3% está entre otras de menor participación.

4.1.6 Sugerencias y/o felicitaciones

En junio se recibió una (1) sugerencia de la ciudadanía que menciona la utilización de los mecanismos adecuados para evitar incomodidades con el sistema de alarma en el colegio Nueva Constitución IED.

Del mismo modo las felicitaciones presentadas en total fueron 6, destacándose, la atención en los diferentes canales de servicio y la labor del Profesor de la Universidad Libre Andrés Otalora Cristancho, El rector del Colegio Lorenzo de Alcantuz Fabio Enrique Guerrero Moreno y el equipo de legalización (mediante SDQS No 3072612024 - 3072622024 - 3072652024 – 3072692024).

4.1.7 Acceso a la información

Respecto al acceso a la información durante el presente mes ingresaron 29 solicitudes de las cuales se destacan 4 para la Oficina de Planeación, 4 para la Dirección de Cobertura, 2 para la Dirección de Bienestar Estudiantil, 2 para la Oficina De Personal, entre otras.

5. Soluciones Estratégicas

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@EducaciónBogotá.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 junio de 2024, el total de atenciones realizadas por el Equipo Plan Padrino corresponde a 669 las cuales se discriminan en:

- 508 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 57 solicitudes ingresan para Notificaciones.
- 104 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial).

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	563	804	872	508						

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

Tabla 11 Avance de cierre de gestión.

Tema	Junio	% Cierre
Completado	486	95,67%
En Progreso	22	4,33%
Total	508	100.00%

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

El seguimiento de los casos en progreso se realiza por correo semanal a cada responsable de la asignación. El avance en la gestión de correo para junio es del 95.67 %.

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

Tabla 12 Tipología Plan Padrino

Tema	Junio	% Participación
------	-------	-----------------

Modificación a radicados en aplicativo SIGA	190	37,4%
Modificación usuarios	82	16,1%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá Te Escucha	75	14,8%
Creación de Usuarios	65	12,8%
Creación de Trámites	45	8,9%
Aclaración Informe de Vencidos	14	2,8%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	12	2,4%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	7	1,4%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	4	0,8%
Solicitudes Base de Datos	4	0,8%
Apoyo soportes Dexon	3	0,6%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	2	0,4%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá Te Escucha	2	0,4%
Comité Local de Cobertura	1	0,2%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	1	0,2%
Solicitud de Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	1	0,2%
Total	508	100%

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, por ejemplo: Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Grupo de Certificados Laborales, Oficina de Nómina, Oficina de Personal y Oficina Asesora Jurídica; estas 5 dependencias generan el 55,71% de las solicitudes.

Este correo gestiona el registro de las notificaciones, este mes se recibieron 57 solicitudes, las dependencias que más usan este medio para notificar son: Oficina de Escalafón Docente, Oficina de Control Disciplinario de Instrucción, Dirección de Talento Humano – Prestaciones, Dirección de Inspección y Vigilancia, Oficina de Nómina; el servicio más reiterativo es la Notificación electrónica.

Tabla 13 Solicitud de Trámite de Notificaciones - Plan Padrino

Tema	Junio	% Participación
Notificación Electrónica	34	59,67%
Publicación Página Web	18	31,55%
Fijación Cartelera - Publicación Página Web	5	8,78%
Total	57	100%

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 03-07-2024

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 junio se realizaron 104 acompañamientos principalmente con temas de apoyo en la gestión de SIGA y modificación de Radicados.

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	1.145	1.144	1.031	687						
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 junio.

Tabla 15 Nivel de Oportunidad por área NVC y Local

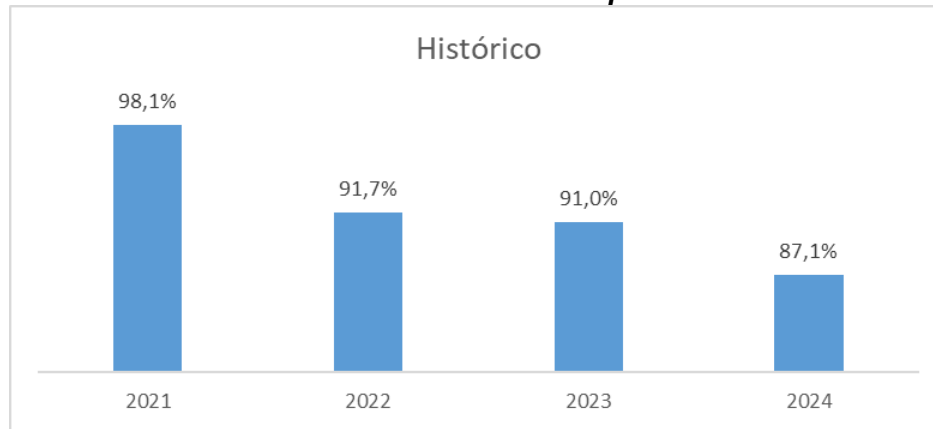
Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
1200 - Oficina De Control Interno	54	0	54	100%
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	7	0	7	100%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	50	0	50	100%

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	31	0	31	100%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	88	0	88	100%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	73	0	73	100%
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	5	0	5	100%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	59	0	59	100%
3200 - Dirección De Educación Media	6	0	6	100%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	50	0	50	100%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	6	0	6	100%
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	2	0	2	100%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	896	0	896	100%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	776	1	775	100%
5200 - Dirección De Contratación	1	0	1	100%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	5	0	5	100%
5220 - Oficina De Contratos	428	0	428	100%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	6.196	3	6193	100%
5400 - Dirección Financiera	2	0	2	100%
5410 - Oficina De Presupuesto	5	0	5	100%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	63	0	63	100%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1.142	437	705	62%
1100 - Oficina Asesora De Planeación	28	10	18	64%
5100 - Dirección De Talento Humano	298	105	193	65%
5130 - Oficina De Nómina	852	262	590	69%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	816	188	628	77%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	156	33	123	79%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	305	61	244	80%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	316	56	260	82%
5110 - Oficina De Personal	1.826	283	1543	85%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	7	1	6	86%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	17	2	15	88%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	1.027	117	910	89%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	57	6	51	89%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	272	27	245	90%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	100	10	90	90%

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	10	1	9	90%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	420	43	377	90%
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe – Candelaria	70	6	64	91%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	105	9	96	91%
1000 – Despacho	105	8	97	92%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	13	1	12	92%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	15	1	14	93%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	144	8	136	94%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	16	1	15	94%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	173	10	163	94%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	65	4	61	94%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	88	5	83	94%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	393	24	369	94%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	63	3	60	95%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	81	3	78	96%
4100 - Dirección De Cobertura	289	11	278	96%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	169	5	164	97%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	94	3	91	97%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De instrucción	285	7	278	98%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	63	1	62	98%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	127	2	125	98%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	50	1	49	98%
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	141	1	140	99%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	115	1	114	99%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	123	1	122	99%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	167	2	165	99%
Total	19.406	1.764	17.642	91%

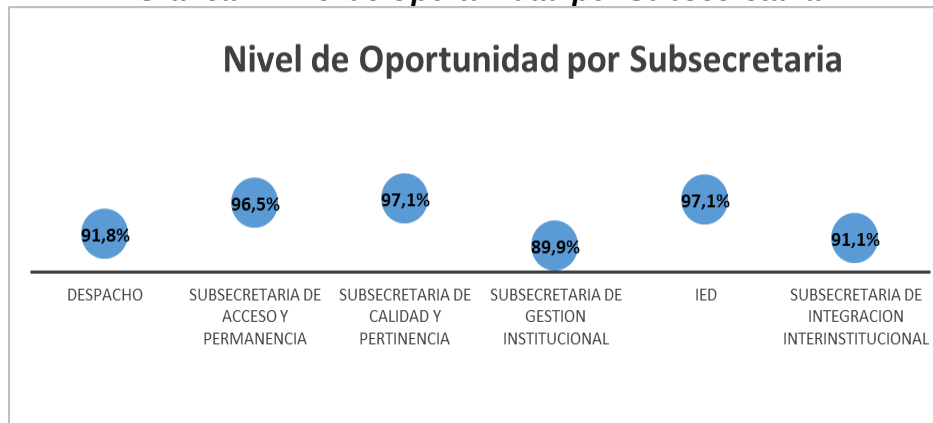
Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano

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 junio con respecto al mes anterior aumentó 0.4%; del total de 62 dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 41 áreas se encontraron por debajo del 100%, de la cuales 13 están por debajo del 90%. 28 entre el 90% y 99.9% y 21 dependencias si cumplen con el 100% en su nivel de oportunidad.

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

2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	79%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	77%
5130 - Oficina De Nómina	69%
5100 - Dirección De Talento Humano	65%

1100 - Oficina Asesora De Planeación
5111 - Grupo De Certificados Laborales

64%
62%

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 4.015 requerimientos evaluados, el 10,21% 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

Evaluados	Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo del Sistema	
	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
4015	3804	211	3816	187	3825	178	3726	277	3798	205
	95%	5%	95%	5%	95%	4%	93%	7%	95%	5%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad

Con un Total: Si cumple 3.605 90% no cumple 410 10%, El acumulado del año 2024 al corte del mes de junio se sitúa en el 90%.

Tabla 17 Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad

Área Responsable	UNIVERSO	MUESTRA	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL DE CUMPLE	NIVEL DE NO CUMPLE
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	4	2	2	0	0%	100%
6001 - 03 Colegio Cristobal Colon (led)	3	3	3	0	0%	100%
6004 - 29 Colegio San Cristobal Sur (led)	2	2	2	0	0%	100%
6005 - 25 Colegio Nueva Esperanza (led)	1	1	1	0	0%	100%
6008 - 11 Colegio Fernando Soto Aparicio (led)	2	2	2	0	0%	100%
6008 - 35 Colegio Prospero Pinzon (led)	1	1	1	0	0%	100%
6010 - 34 Colegio Abel Rodriguez Cespedes (led)	1	1	1	0	0%	100%
6012 - 08 Colegio Tecnico Domingo Faustino Sarmiento (led)	4	4	4	0	0%	100%
6014 - 03 Colegio Liceo Nacional Antonia Santos (led)	1	1	1	0	0%	100%
6019 - 46 Colegio Agudelo Restrepo (led)	1	1	1	0	0%	100%
6003 - 08 Colegio Policarpa Salavarrieta (led)	6	6	5	1	17%	83%

Área Responsable	UNIVERSO	MUESTRA	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL DE CUMPLE	NIVEL DE NO CUMPLE
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	3	3	2	1	33%	67%
6005 - 19 Colegio Gran Yomasa (led)	3	3	2	1	33%	67%
6005 - 43 Colegio Santa Martha (led)	3	3	2	1	33%	67%
6006 - 11 Colegio San Carlos (led)	6	3	2	1	33%	67%
6011 - 15 Colegio La Toscana - Lisboa (led)	6	3	2	1	33%	67%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	11	11	7	4	36%	64%
6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (led)	11	10	6	4	40%	60%
5100 - Dirección De Talento Humano	88	35	20	15	43%	57%
6002 - 02 Colegio San Martin De Porres (led)	2	2	1	1	50%	50%
6004 - 10 Colegio Francisco Javier Matiz (led)	2	2	1	1	50%	50%
6004 - 23 Colegio Montebello (led)	2	2	1	1	50%	50%
6004 - 30 Colegio San Isidro Sur Oriental (led)	4	4	2	2	50%	50%
6010 - 16 Colegio Manuela Ayala De Gaitan (led)	6	6	3	3	50%	50%
6014 - 01 Colegio Eduardo Santos (led)	4	2	1	1	50%	50%
6018 - 11 Colegio Enrique Olaya Herrera (led)	11	10	5	5	50%	50%
6005 - 45 Colegio Usminia (led)	27	23	11	12	52%	48%
6005 - 08 Colegio Eduardo Umana Mendoza (led)	33	24	11	13	54%	46%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	5	5	2	3	60%	40%
6008 - 31 Colegio Nacional Nicolas Esguerra (led)	15	13	5	8	62%	38%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	3	3	1	2	67%	33%
6008 - 02 Colegio Alqueria De La Fragua (led)	3	3	1	2	67%	33%
6009 - 10 Colegio Villemar El Carmen (led)	3	3	1	2	67%	33%

Área Responsable	UNIVERSO	MUESTRA	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL DE CUMPLE	NIVEL DE NO CUMPLE
6010 - 29 Colegio San Jose Norte (led)	12	6	2	4	67%	33%
6007 - 10 Colegio El Porvenir (led)	18	16	5	11	69%	31%
6007 - 24 Colegio Orlando Higuera Rojas (led)	53	35	11	24	69%	31%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	140	48	14	34	71%	29%
6009 - 03 Colegio Carlo Federici (led)	7	7	2	5	71%	29%
5110 - Oficina De Personal	1334	134	37	97	72%	28%
6016 - 03 Colegio Benjamin Herrera (led)	4	4	1	3	75%	25%
6006 - 01 Colegio Bernardo Jaramillo (led)	41	26	6	20	77%	23%
6005 - 27 Colegio Ofelia Uribe De Acosta (led)	11	10	2	8	80%	20%
6008 - 14 Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (led)	61	41	8	33	80%	20%
6011 - 18 Colegio Nueva Zelandia (led)	5	5	1	4	80%	20%
6019 - 15 Colegio Estrella Del Sur (led)	24	20	4	16	80%	20%
1200 - Oficina De Control Interno	11	11	2	9	82%	18%
6005 - 13 Colegio Estanislao Zuleta (led)	19	17	3	14	82%	18%
6011 - 01 Colegio Alberto Lleras Camargo (led)	38	17	3	14	82%	18%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	112	42	7	35	83%	17%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	166	59	10	49	83%	17%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	40	18	3	15	83%	17%
6004 - 28 Colegio Republica Del Ecuador (led)	13	12	2	10	83%	17%
6005 - 24 Colegio Miguel De Cervantes Saavedra (led)	6	6	1	5	83%	17%
6010 - 02 Colegio Antonio Villavicencio (led)	7	6	1	5	83%	17%
6018 - 20 Colegio Palermo Sur (led)	6	6	1	5	83%	17%

Área Responsable	UNIVERSO	MUESTRA	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL DE CUMPLE	NIVEL DE NO CUMPLE
6010 - 08 Colegio Instituto Tecnico Industrial Francisco Jose De Caldas (led)	125	64	10	54	84%	16%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	32	14	2	12	86%	14%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	347	101	14	87	86%	14%
5130 - Oficina De Nómina	702	107	15	92	86%	14%
6005 - 01 Colegio Almirante Padilla (led)	7	7	1	6	86%	14%
6005 - 05 Colegio Chuniza (led)	28	22	3	19	86%	14%
6015 - 05 Colegio Tecnico Jaime Pardo Leal (led)	8	7	1	6	86%	14%
6019 - 22 Colegio La Estancia - San Isidro Labrador (led)	47	36	5	31	86%	14%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	82	32	4	28	88%	13%
6004 - 16 Colegio Juan Evangelista Gomez (led)	38	31	4	27	87%	13%
6006 - 04 Colegio Inem Santiago Perez (led)	17	15	2	13	87%	13%
6008 - 16 Colegio Inem Francisco De Paula Santander (led)	17	15	2	13	87%	13%
6011 - 21 Colegio Republica Dominicana (led)	20	16	2	14	88%	13%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	880	112	13	99	88%	12%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	206	85	10	75	88%	12%
1000 - Despacho	50	37	4	33	89%	11%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	162	76	8	68	89%	11%
6004 - 20 Colegio La Victoria (led)	20	18	2	16	89%	11%
6005 - 23 Colegio Luis Eduardo Mora Osejo (led)	20	9	1	8	89%	11%
6019 - 10 Colegio Confederacion Brisas Del Diamante (led)	35	28	3	25	89%	11%
6005 - 17 Colegio Francisco Antonio Zea De Usme (led)	23	20	2	18	90%	10%
6008 - 19 Colegio Jackeline (led)	24	21	2	19	90%	10%

Área Responsable	UNIVERSO	MUESTRA	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL DE CUMPLE	NIVEL DE NO CUMPLE
6013 - 02 Colegio Palermo -ledip-(led)	22	10	1	9	90%	10%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	22	11	1	10	91%	9%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	52	23	2	21	91%	9%
6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejia (led)	126	44	4	40	91%	9%
6019 - 11 Colegio Cundinamarca (led)	13	11	1	10	91%	9%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	26	13	1	12	92%	8%
6007 - 19 Colegio Leonardo Posada Pedraza (led)	12	12	1	11	92%	8%
6008 - 23 Colegio La Amistad (led)	13	12	1	11	92%	8%
6010 - 32 Colegio Tomas Cipriano De Mosquera (led)	13	12	1	11	92%	8%
6015 - 04 Colegio Guillermo Leon Valencia (led)	28	13	1	12	92%	8%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	110	41	3	38	93%	7%
6008 - 38 Colegio San Jose De Castilla (led)	36	29	2	27	93%	7%
6011 - 14 Colegio La Gaitana (led)	18	15	1	14	93%	7%
6009 - 11 Colegio La Felicidad (led)	36	16	1	15	94%	6%
6011 - 04 Colegio Delia Zapata Olivella (led)	34	16	1	15	94%	6%
6015 - 02 Colegio Escuela Normal Superior Distrital Maria Montessori (led)	45	34	2	32	94%	6%
6018 - 16 Colegio Manuel Del Socorro Rodriguez (led)	16	16	1	15	94%	6%
1700 - Oficina De Tecnologías De La Informacion Y Las Comunicaciones	112	41	2	39	95%	5%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	25	21	1	20	95%	5%
6005 - 44 Colegio Tenerife - Granada Sur (led)	25	21	1	20	95%	5%
6009 - 05 Colegio Instituto Tecnico Internacional (led)	24	21	1	20	95%	5%

Área Responsable	UNIVERSO	MUESTRA	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL DE CUMPLE	NIVEL DE NO CUMPLE
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	164	53	2	51	96%	4%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	446	99	4	95	96%	4%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	1502	223	9	214	96%	4%
6004 - 09 Colegio Florentino Gonzalez (led)	32	27	1	26	96%	4%
6005 - 16 Colegio Fernando Gonzalez Ochoa (led)	69	47	2	45	96%	4%
6007 - 13 Colegio German Arciniegas (led)	68	28	1	27	96%	4%
6007 - 23 Colegio Nuevo Chile (led)	31	25	1	24	96%	4%
6008 - 34 Colegio Paulo Vi (led)	73	46	2	44	96%	4%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	51	38	1	37	97%	3%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	78	30	1	29	97%	3%
4100 - Dirección De Cobertura	274	73	2	71	97%	3%
6008 - 22 Colegio Kennedy (led)	96	37	1	36	97%	3%
6016 - 11 Colegio Luis Carlos Galan Sarmiento (led)	39	30	1	29	97%	3%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	104	42	1	41	98%	2%
6007 - 28 Colegio Villas Del Progreso (led)	72	48	1	47	98%	2%
6008 - 07 Colegio Codema (led)	62	43	1	42	98%	2%
6019 - 37 Colegio Sierra Morena (led)	70	47	1	46	98%	2%

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@Educaciónbogota.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 junio se obtuvo un total de 121 encuestas diligenciadas por la ciudadanía de 25 dependencias de la entidad, 15 se encontraron por debajo del 100%, de las cuales 9 están entre el 83% y 33% y 5 entre el 29% y el 0%.

Por otro lado, dependencias como Dirección de Bienestar Estudiantil (20) y Oficina de Personal (14) son las áreas que más respuestas tiene evaluadas por la ciudadanía (34) en total.

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

Tabla 18 Percepción Calidad en la respuesta

Dependencia	Cumple	No cumple	Total.	% NPR
Dirección Local De Educación Puente Aranda	1		1	100%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	1		1	100%
Oficina Asesora De Jurídica	1		1	100%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	3		3	100%
Dirección Local De Educación Kennedy	3		3	100%
Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	1		1	100%
Dirección Local De Educación Tunjuelito	1		1	100%

Dependencia	Cumple	No cumple	Total.	% NPR
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	1		1	100%
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	1		1	100%
Dirección Local De Educación Chapinero	1		1	100%
Oficina De Nomina	11	1	12	92%
Oficina De Escalafón Docente	10	2	12	83%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	10	2	12	83%
Oficina Para La Convivencia Escolar	2	1	3	67%
Oficina De Contratos	2	1	3	67%
Archivo Sed	2	1	3	67%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	7	5	12	58%
Dirección De Bienestar Estudiantil	10	10	20	50%
Dirección Local De Educación Suba	1	2	3	33%
Dirección Local De Educación Bosa	1	2	3	33%
Oficina De Personal	4	10	14	29%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	1	4	5	20%
Dirección Local De Educación Engativá		1	1	0%
Dirección De Cobertura		3	3	0%
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos		1	1	0%
Total general	75	46	121	62%

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%
Marzo	192	259	42,6%
Abril	96	126	43,2%
Mayo	316	300	51,3%
Junio	75	46	62,0%
Total	260	356	46,3%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes es del 62,0% aumentando en 10,7% 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. Igualmente se realizó un análisis de las preguntas aplicadas en la encuesta y se realizaron algunos cambios de forma.

9. Gestión Vencidos

Se compara el reporte del 4 de junio, que presentaba 2.078 documentos vencidos con el del 2 de julio, que presenta 1.696 vencidos, se evidencia una disminución del 45% en los vencidos.

Estos 1.696 se caracterizan por:

1.013 son Entradas y 683 Internos.

1.579 de SIGA y 117 de Bogotá te Escucha.

1.057 pertenecen a Nivel Central, 189 a Direcciones Locales y 450 a las Instituciones Educativas.

Durante este período, se evidenció un aumento en los casos vencidos en la Oficina Asesora Jurídica, Dirección Local de Educación de Suba y el Colegio Gonzalo Arango. Para resaltar la disminución que ha tenido la Oficina de Personal la cual tenía 847 casos vencidos en el corte pasado y actualmente disminuyeron a 474 radicados.

Tabla 20 Vencidos detalle

Dependencia	Mayo	Junio	Variación
5110 - Oficina De Personal	847	474	BAJÓ
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	178	221	SUBIÓ
5130 - Oficina De Nomina	139	105	BAJÓ
5111 - Grupo De Certificados Laborales	125	83	BAJÓ
2211 - Dirección Local De Educación Suba	109	125	SUBIÓ
5100 - Dirección De Talento Humano	106	50	BAJÓ
6003 - 08 Colegio Policarpa Salavarrieta (IED)	70	33	BAJÓ
6011 - 09 Colegio Gonzalo Arango (IED)	66	68	SUBIÓ
6001 - 04 Colegio Divino Maestro (IED)	33	32	BAJÓ
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	28	22	BAJÓ
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	19	11	BAJÓ
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	18	13	BAJÓ
6016 - 05 Colegio El Jazmín (IED)	17	21	SUBIÓ
6017 - 02 Colegio Integrada La Candelaria (IED)	16	14	BAJÓ

Dependencia	Mayo	Junio	Variación
6010 - 06 Colegio General Santander (IED)	14	12	BAJÓ
6019 - 02 Colegio Antonio García (IED)	13	13	IGUAL
6010 - 11 Colegio Instituto Técnico Republica De Guatemala (IED)	10	0	BAJÓ
5301 - Archivo Sed	10	13	SUBIÓ
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	10	22	SUBIÓ
1000 – Despacho	9	7	BAJÓ
6014 - 05 Colegio República Bolivariana De Venezuela (IED)	8	8	IGUAL
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	7	24	SUBIÓ
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	7	9	SUBIÓ
6008 - 48 Colegio Teresa Martínez De Varela (IED)	6	3	BAJÓ
6008 - 01 Colegio Alfonso López Pumarejo (IED)	6	6	IGUAL
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	6	2	BAJÓ
6019 - 30 Colegio Republica De México (IED)	5	19	SUBIÓ
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	5	4	BAJÓ
6008 - 29 Colegio Manuel Zapata Olivella (IED)	5	5	IGUAL
6008 - 34 Colegio Paulo Vi (IED)	5	4	BAJÓ
6011 - 27 Colegio Filarmónico Jorge Mario Bergoglio (IED)	5	5	IGUAL
6017 - 01 Colegio Escuela Nacional De Comercio (IED)	5	9	SUBIÓ
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	5	17	SUBIÓ
1100 - Oficina Asesora De Planeación	5	5	IGUAL
6010 - 25 Colegio República De China (IED)	5	7	SUBIÓ
6001 - 11 Colegio Usaquén (IED)	4	0	BAJÓ
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	4	0	BAJÓ
6010 - 15 Colegio Magdalena Ortega De Nariño (IED)	4	4	IGUAL
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	4	3	BAJÓ
6005 - 27 Colegio Ofelia Uribe De Acosta (IED)	3	6	SUBIÓ
6005 - 45 Colegio Usminia (IED)	3	0	BAJÓ
6014 - 02 Colegio Liceo Nacional Agustín Nieto Caballero (IED)	3	5	SUBIÓ
6007 - 26 Colegio Porfirio Barba Jacob (IED)	3	1	BAJÓ
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	3	2	BAJÓ
1400 - Oficina De Control Disciplinario De instrucción	3	4	SUBIÓ
6005 - 39 Colegio Rural Olarte-Arrayanes-La Argentina-Curubital-El Hato (Ced)	3	2	BAJÓ
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	2	2	IGUAL
6005 - 42 Colegio Santa Librada (IED)	2	1	BAJÓ

Dependencia	Mayo	Junio	Variación
6006 - 02 Colegio Centro Integral José María Córdoba (IED)	2	9	SUBIÓ
6007 - 19 Colegio Leonardo Posada Pedraza (IED)	2	3	SUBIÓ
6008 - 23 Colegio La Amistad (IED)	2	0	BAJÓ
6018 - 23 Colegio Reino De Holanda (IED)	2	0	BAJÓ
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	2	0	BAJÓ
6005 - 21 Colegio Los Comuneros - Oswaldo Guayazamin (IED)	2	1	BAJÓ
6005 - 29 Colegio Paulo Freire (IED)	2	7	SUBIÓ
6006 - 10 Colegio San Benito Abad (IED)	2	0	BAJÓ
6007 - 23 Colegio Nuevo Chile (IED)	2	1	BAJÓ
6008 - 12 Colegio Francisco De Miranda (IED)	2	1	BAJÓ
6008 - 21 Colegio John F. Kennedy (IED)	2	3	SUBIÓ
6018 - 08 Colegio Colombia Viva (IED)	2	2	IGUAL
6002 - 01 Colegio Campestre Monte Verde (IED)	2	1	BAJÓ
6001 - 06 Colegio General Santander (IED)	2	2	IGUAL
6007 - 24 Colegio Orlando Higuera Rojas (IED)	2	2	IGUAL
6010 - 05 Colegio Garces Navas (IED)	2	3	SUBIÓ
6011 - 21 Colegio Republica Dominicana (IED)	2	4	SUBIÓ
6018 - 12 Colegio Gustavo Restrepo (IED)	2	2	IGUAL
6019 - 23 Colegio La Joya (IED)	2	2	IGUAL
6020 - 02 Colegio Gimnasio Del Campo Juan De La Cruz Varela (IED)	2	4	SUBIÓ
6008 - 39 Colegio San Pedro Claver (IED)	2	2	IGUAL
6016 - 07 Colegio José Joaquín Casas (IED)	2	4	SUBIÓ
6007 - 29 Colegio De La Bici (IED)	2	2	IGUAL
2205 - Dirección Local De Educación Usme	1	1	IGUAL
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	1	1	IGUAL
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	1	0	BAJÓ
3200 - Dirección De Educación Media	1	0	BAJÓ
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	1	0	BAJÓ
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	1	1	IGUAL
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	1	0	BAJÓ
5410 - Oficina De Presupuesto	1	1	IGUAL
6001 - 10 Colegio Unión Colombia (IED)	1	2	SUBIÓ
6002 - 03 Colegio Simón Rodríguez (IED)	1	0	BAJÓ
6004 - 27 Colegio Rafael Núñez (IED)	1	2	SUBIÓ

Dependencia	Mayo	Junio	Variación
6005 - 18 Colegio Gabriel García Márquez (IED)	1	1	IGUAL
6005 - 28 Colegio Orlando Fals Borda (IED)	1	0	BAJÓ
6007 - 27 Colegio San Bernardino (IED)	1	7	SUBIÓ
6008 - 05 Colegio Castilla (IED)	1	0	BAJÓ
6008 - 14 Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (IED)	1	0	BAJÓ
6010 - 01 Colegio Antonio Nariño (IED)	1	0	BAJÓ
6010 - 03 Colegio Charry (IED)	1	2	SUBIÓ
6010 - 09 Colegio Instituto Técnico Juan Del Corral (IED)	1	0	BAJÓ
6010 - 28 Colegio Rodolfo Llinás (IED)	1	0	BAJÓ
6010 - 29 Colegio San José Norte (IED)	1	0	BAJÓ
6011 - 11 Colegio Hunza (IED)	1	0	BAJÓ
6011 - 12 Colegio Juan Lozano Y Lozano (IED)	1	0	BAJÓ
6019 - 08 Colegio Ciudad De Montreal (IED)	1	0	BAJÓ
6019 - 09 Colegio Compartir Recuerdo (IED)	1	2	SUBIÓ
6019 - 11 Colegio Cundinamarca (IED)	1	1	IGUAL
6019 - 37 Colegio Sierra Morena (IED)	1	0	BAJÓ
6008 - 45 Colegio Las Margaritas (IED)	1	1	IGUAL
6009 - 12 Colegio María Josefa Canelones (IED)	1	0	BAJÓ
6005 - 44 Colegio Tenerife - Granada Sur (IED)	1	0	BAJÓ
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	1	0	BAJÓ
4100 - Dirección De Cobertura	1	0	BAJÓ
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1	1	IGUAL
6003 - 02 Colegio Aulas Colombianas San Luis (IED)	1	6	SUBIÓ
6004 - 03 Colegio Alemania Unificada (IED)	1	0	BAJÓ
6004 - 04 Colegio Altamira Sur Oriental (IED)	1	1	IGUAL
6005 - 01 Colegio Almirante Padilla (IED)	1	0	BAJÓ
6005 - 17 Colegio Francisco Antonio Zea De Usme (IED)	1	0	BAJÓ
6007 - 08 Colegio Ciudadela Educativa De Bosa (IED)	1	0	BAJÓ
6007 - 17 Colegio Kimi Pernia Domico (IED)	1	1	IGUAL
6008 - 09 Colegio Eduardo Umaña Luna (IED)	1	1	IGUAL
6008 - 11 Colegio Fernando Soto Aparicio (IED)	1	1	IGUAL
6008 - 37 Colegio San José (IED)	1	1	IGUAL
6009 - 08 Colegio Pablo Neruda (IED)	1	5	SUBIÓ
6009 - 10 Colegio Villemar El Carmen (IED)	1	0	BAJÓ
6010 - 30 Colegio Simón Bolívar (IED)	1	1	IGUAL

Dependencia	Mayo	Junio	Variación
6010 - 33 Colegio Villa Amalia (IED)	1	1	IGUAL
6011 - 03 Colegio Aníbal Fernández De Soto (IED)	1	0	BAJÓ
6011 - 04 Colegio Delia Zapata Olivella (IED)	1	1	IGUAL
6011 - 18 Colegio Nueva Zelandia (IED)	1	1	IGUAL
6015 - 04 Colegio Guillermo León Valencia (IED)	1	1	IGUAL
6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (IED)	1	0	BAJÓ
6019 - 32 Colegio Rural José Celestino Mutis (IED)	1	2	SUBIÓ
6019 - 39 Colegio Unión Europea (IED)	1	1	IGUAL
6018 - 04 Colegio Antonio Baraya (IED)	1	1	IGUAL
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	1	1	IGUAL
6004 - 21 Colegio Los Alpes (IED)	1	0	BAJÓ
6004 - 26 Colegio Pantaleón Gaitán Pérez (Ced)	1	3	SUBIÓ
6011 - 22 Colegio Tibabuyes Universal (IED)	1	4	SUBIÓ
6011 - 23 Colegio Veintiún Ángeles (IED)	1	2	SUBIÓ
6014 - 08 Colegio Técnico Menorah (IED)	1	2	SUBIÓ
6015 - 02 Colegio Escuela Normal Superior Distrital María Montessori (IED)	1	0	BAJÓ
6019 - 06 Colegio Cedid Ciudad Bolívar (IED)	1	2	SUBIÓ
6019 - 07 Colegio Ciudad Bolívar - Argentina (IED)	1	1	IGUAL
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	1	0	BAJÓ
6010 - 13 Colegio José Asunción Silva (IED)	1	3	SUBIÓ
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe – Candelaria	1	2	SUBIÓ
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	1	2	SUBIÓ
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	0	1	SUBIÓ
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	0	2	SUBIÓ
6007 - 32 Colegio La Esperanza (IED)	0	1	SUBIÓ
6010 - 12 Colegio Jorge Gaitán Cortes (IED)	0	2	SUBIÓ
6019 - 27 Colegio Nicolas Gómez Dávila (IED)	0	1	SUBIÓ
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	0	1	SUBIÓ
6005 - 06 Colegio Ciudad De Villavicencio (IED)	0	2	SUBIÓ
6003 - 04 Colegio Externado Nacional Camilo Torres (IED)	0	2	SUBIÓ
6008 - 07 Colegio Codema (IED)	0	1	SUBIÓ
6012 - 05 Colegio Juan Francisco Berbeo (IED)	0	2	SUBIÓ

Fuente: Tablero Vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano corte: julio 02/24

Tabla 21 Variación de Vencimientos

Nivel	Mayo	Junio	Variación
Nivel Central	1.497	1.057	Bajó
Dirección Local	169	189	Subió
Institución Educativa	412	450	Subió
Total	2078	1696	Bajó

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 de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo 2024 (Este reporte se genera mes vencido)

Tabla 22 Nivel Oportunidad Trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en Términos	PQR Recibidas	% de Cumplimiento
Trámite	114.945	107.739	160	94%
Servicio	31.995	19.303	69	60%
Otros procedimientos administrativos	4.703	4.703	75	100%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

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

Tipo solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
OPA	1.263	1.512	770	1.158	0
Servicio	6.222	10.702	8.377	2.148	1.844
Trámite	26.744	33.986	21.516	18.016	14.683
Total	34.229	42.600	30.663	21.322	16527

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

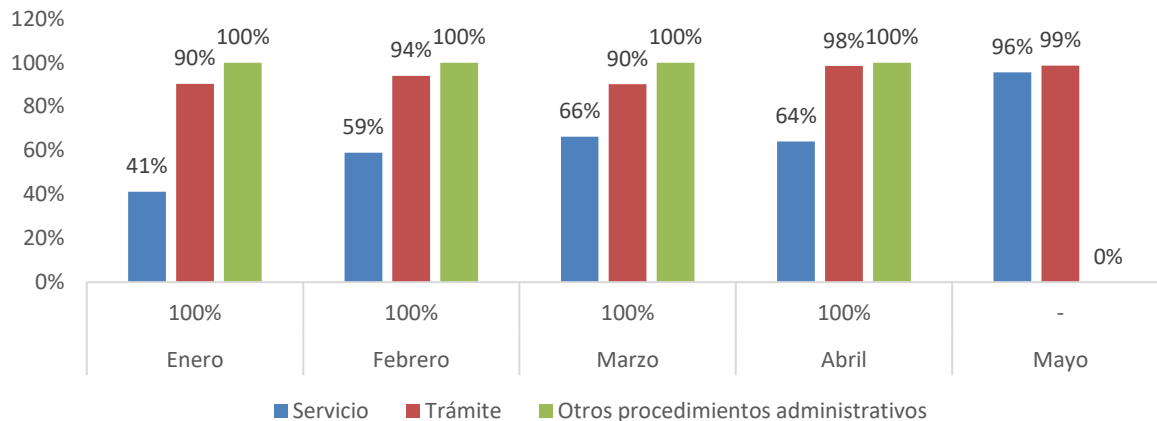
Detalle del cumplimiento de oportunidad de los trámites de enero, febrero, marzo, abril y mayo 2024:

Tabla 24 Nivel Oportunidad Trámites por tipo de solicitud

Tipo solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
OPA	100%	100%	100%	100%	-
Servicio	41%	59%	66%	97%	96%
Trámite	90%	94%	90%	98%	99%

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, febrero, marzo, abril y mayo 2024:

Tabla 25 Nivel Oportunidad Trámites Dependencias

Oficina	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Oficina De Escalafón Docente*	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina De Servicio Al Ciudadano*	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina De Contratos*	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección De Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección De Bienestar Estudiantil	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina De Control Disciplinario De Instrucción*	67%	100%	100%	100%	100%
Oficina De Tesorería Y Contabilidad*	100%	100%	100%	-	-
Oficina De Nomina*	100%	94%	87%	99%	97%
Instituciones Educativas Oficiales*	86%	94%	94%	98%	98%
Oficina De Personal*	54%	80%	91%	92%	91%
Dirección De Talento Humano	40%	73%	61%	89%	50%
Dirección De Inspección Y Vigilancia*	68%	96%	100%	57%	87%
Dirección De Cobertura	97%	100%	100%	-	-

Oficina	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Dirección De Dotaciones Escolares	100%	100%	100%	-	-
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	100%	100%	100%	-	-
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	91%	76%	16%	-	-
Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	100%	-	-	-	-
Grupo De Certificados Laborales*	-	-	-	-	50%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Se requiere establecer compromisos con la Dirección de Talento Humano - Prestaciones Sociales y la Oficina de Personal, para mejorar los indicadores de Oportunidad en los trámites y enfatizar en la importancia de reportar oportunamente los volúmenes requeridos, ya que este es el insumo del SUIT. Adicional a esto, se encuentra con inconvenientes el usuario que registra los datos de operación ante el SUIT, situación reportada en varias oportunidades ante la Función Pública, situación que ha impedido el correcto registro de la información.

11. Gestión de Correspondencia

11.1 Correspondencia de Entrada Física:

Durante el mes de mayo se presentó un aumento de 14,44% en las entradas, se gestionaron 2.281 documentos radicados en las diferentes ventanillas de la Oficina de Servicio al Ciudadano, Diles y Supercades; al cierre del mes, se encuentran 7 documentos cuyas planillas están pendientes de entrega acuse de recibo al grupo de correspondencia.

Tabla 26 Correspondencia de entrada 2024

Correspondencia de Entrada					
Mes	Entrada	Interno	FUT	PQRSF	Total
Enero	4.859	300		26	5.185
Febrero	3.624	171		26	3.821
Marzo	2.592	170	1	39	2.802
Abril	2.844	205		47	3.096
Mayo	2.458	169		39	2.666
Junio	2078	169		34	2281
Total	18455	1184	1	211	19851

Fuente: SIGA y reporte proveedor Expressservices Ltda.

11.2 Correspondencia de Salida Física

En correspondencia de salida física se tramitaron 1.145 documentos, de los cuales 540 se gestionaron por parte del operador de correspondencia EXPRESSERVICES LTDA, presentando 15 envíos de nivel nacional, 73 correspondiente al envío de correspondencia en las Direcciones Locales de Educación y 517 gestionados por unidad de correspondencia (motorizados).

Para el envío de la correspondencia de salida, la entidad cuenta con el correo electrónico sednotificaciones@EducaciónBogotá.edu.co, por medio del cual, para el mes de junio se recibieron 11.818 solicitudes presentando una disminución del **22,09%** frente a las 15.818 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 2024

Correspondencia de Salida			
Mes	Física	Electrónica	Total
Enero	1.134	12.295	13.429
Febrero	917	18.327	18.926
Marzo	838	14.438	15.276
Abril	1.016	18.484	19.500
Mayo	1.060	15.168	16.228
Junio	1.145	11.818	12.963
Total	6.110	95.495	101.605

Fuente: SIGA y reporte proveedor Expressservices Ltda

11.3 Nivel de Oportunidad de Correspondencia de Salida Física

Para el mes de junio una vez revisados los datos en el proceso de gestión de correspondencia de salida física, se visualiza un 72% de efectividad en la entrega.

Tabla 28 Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física

Área	Enviado	Devoluciones	En Zona	Diferencia	Efectividad Gestión
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	366	101		265	72%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	140	79		61	44%

Área	Enviado	Devoluciones	En Zona	Diferencia	Efectividad Gestión
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	139	11		128	92%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	85	26		59	69%
5130 - Oficina De Nomina	70	16		54	77%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	57	12		45	79%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	44	15		29	66%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	32	23		9	28%
5100 - Dirección De Talento Humano	31	11		20	65%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	23	5		18	78%
4100 - Dirección De Cobertura	19	9		10	53%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	17	1	6	10	91%
5110 - Oficina De Personal	12	5		7	58%
5301 - Archivo Sed	8			8	100%
2219 - Dirección Local De Educación De Ciudad Bolívar	7			7	100%
2207 - Dirección Local De Educación De Bosa	5			5	100%
2210 - Dirección Local De Educación De Engativá	5			5	100%
2209 - Dirección Local De Educación De Fontibón	5			5	100%
2218 - Dirección Local De Educación De Rafael Uribe	4			4	100%
5220 - Oficina De Contratos	4	1		3	75%
2211 - Dirección Local De Educación De Suba	4			4	100%
2212 - Dirección Local De Educación De Barrios Unidos	4			4	100%
2204 - Dirección Local De Educación De San Cristóbal	4			4	100%
2203 - Dirección Local De Educación De Santa Fe Y La Candelaria	3			3	100%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	3			3	100%
2206 - Dirección Local De Educación De Tunjuelito	3			3	100%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	3	1		2	67%
2208 - Dirección Local De Educación De Kenedy	3			3	100%

Área	Enviado	Devoluciones	En Zona	Diferencia	Efectividad Gestión
531002 - Oficina Osc Respuestas	2		1	1	100%
2202 - Dirección Local De Educación De Chapinero Y Teusaquillo	2			2	100%
Supercade - Super Cade Americas	2			2	100%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	2			2	100%
2201 - Dirección Local De Educación De Usaquén	2			2	100%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	2			2	100%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	2			2	100%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	2			2	100%
Supercade - Super Cade Suba	2			2	100%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	2			2	100%
2216 - Dirección Local De Educación De Puente Aranda	2			2	100%
2229 - Dirección Local De Educación Fontibón	2			2	100%
2213 - Dirección Local De Educación De Chapinero Y Teusaquillo	2			2	100%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	2	2		0	0%
2214 - Dirección Local De Educación De Los Martínez	2			2	100%
2215 - Dirección Local De Educación De Antonio Nariño	2			2	100%
1200 - Oficina De Control Interno	2			2	100%
Supercade - Super Cade Bosa	1			1	100%
1000 - Despacho	1	1		0	0%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	1	1		0	0%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	1			1	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	1			1	100%
2205 - Dirección Local De Educación De Usme	1			1	100%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	1			1	100%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	1			1	100%
Supercade - Super Cade Manitas	1			1	100%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	1	1		0	0%
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	1			1	100%

Área	Enviado	Devoluciones	En Zona	Diferencia	Efectividad Gestión
TOTAL ENVIADOS	1145	321	7	817	72%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

11.4 Correo Electrónico Certificado

Para el mes de junio se realizó el envío de 11.818 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, las 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, 561 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	Efectividad Gestión
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	1306	50	1256	96%
5110 - Oficina De Personal	1095	17	1078	98%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	1093	45	1048	96%
5130 - Oficina De Nomina	981	27	954	97%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	963	31	932	97%
5101 - Dirección De Talento Humano – Prestaciones	817	22	795	97%
531002 - Oficina Osc Respuestas	616	26	590	96%

Dependencia	Enviados	Devoluciones	Diferencia	Efectividad Gestión
4100 - Dirección De Cobertura	453	54	399	88%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	343	33	310	90%
5301 - Archivo Sed	337	3	334	99%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	334	38	296	89%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	327	32	295	90%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	302	17	285	94%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	250	22	228	91%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	218	16	202	93%
5100 - Dirección De Talento Humano	179	15	164	92%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	177	4	173	98%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	159	11	148	93%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	156	3	153	98%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	153	7	146	95%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	141	8	133	94%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	136	7	129	95%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	118	1	117	99%
5220 - Oficina De Contratos	107	3	104	97%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	93	2	91	98%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	92	14	78	85%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	90	7	83	92%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	79	4	75	95%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	78	7	71	91%
2203 - Dirección Local De Educación Santafé – Candelaria	77	9	68	88%

Dependencia	Enviados	Devoluciones	Diferencia	Efectividad Gestión
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	70	2	68	97%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	63	7	56	89%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	48		48	100%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	40	6	34	85%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	30	4	26	87%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	27	2	25	93%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	25	5	20	80%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	8		8	100%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	8		8	100%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	6		6	100%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	5		5	100%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	5		5	100%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	1		1	100%
3200 - Dirección De Educación Media	1		1	100%
Total general	11607	561	11046	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	%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	29	0,25%
5130 - Oficina De Nomina	16	0,14%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	15	0,13%

Dependencia	Rechazados	%
4100 - Dirección De Cobertura	13	0,11%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	12	0,10%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	11	0,09%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	10	0,08%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	10	0,08%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	8	0,07%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	7	0,06%
5110 - Oficina De Personal	6	0,05%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	6	0,05%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	5	0,04%
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	5	0,04%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	5	0,04%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	3	0,03%
5100 - Dirección De Talento Humano	2	0,02%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	2	0,02%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	2	0,02%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	2	0,02%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	1	0,01%
Centro De Estudios Santiago Apostol	1	0,01%
6013 - 02 Colegio Palermo -ledip- (IED)	1	0,01%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	1	0,01%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	1	0,01%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	1	0,01%
Total general	175	1,48%

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	Físico	Digital	Total	%
4100 - Dirección De Cobertura	9	54	63	0,49%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	1	50	51	0,40%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil		45	45	0,35%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	12	38	50	0,39%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar		33	33	0,26%
2211 - Dirección Local De Educación Suba		32	32	0,25%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	23	31	54	0,42%
5130 - Oficina De Nomina	16	27	43	0,34%
531002 - Oficina Osc Respuestas		26	26	0,20%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	1	22	23	0,18%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	11	22	33	0,26%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	79	17	96	0,75%
5110 - Oficina De Personal	5	17	22	0,17%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos		16	16	0,13%
5100 - Dirección De Talento Humano	11	15	26	0,20%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos		14	14	0,11%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero		11	11	0,09%
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria		9	9	0,07%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	1	8	9	0,07%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	1	7	8	0,06%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe		7	7	0,05%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo		7	7	0,05%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito		7	7	0,05%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar		7	7	0,05%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares		6	6	0,05%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	2	5	7	0,05%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	5	4	9	0,07%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén		4	4	0,03%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado		4	4	0,03%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	15	3	18	0,14%
5301 - Archivo Sed		3	3	0,02%
5220 - Oficina De Contratos	1	3	4	0,03%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa		2	2	0,02%

Dependencia	Físico	Digital	Total	%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño		2	2	0,02%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos		2	2	0,02%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá		1	1	0,01%
1000 – Despacho	1		1	0,01%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	101		101	0,79%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	26		26	0,20%
Total general	321	561	754	5,91%

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

NIVEL	NO PASO POR LA OSC	PASO POR LA OSC	Total, general
NIVEL CENTRAL	4838	7843	12681
Despacho	1401	899	2300
1000 – Despacho	113	2	115
1100 - Oficina Asesora De Planeación	17	0	17
1200 - Oficina De Control Interno	45	2	47
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	178	269	447
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	734	364	1098
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	209	77	286
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	1	0	1
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	99	1	100
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	5	184	189
Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	127	1396	1523
4100 - Dirección De Cobertura	46	302	348
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	30	936	966
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	36	135	171

NIVEL	NO PASO POR LA OSC	PASO POR LA OSC	Total, general
NIVEL CENTRAL	4838	7843	12681
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	15	23	38
Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	197	101	298
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	9	0	9
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	6	19	25
3200 - Dirección De Educación Media	58	1	59
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	8	6	14
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	8	73	81
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	94	0	94
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	14	2	16
Subsecretaría De Gestión Institucional	3035	4996	8031
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	30	0	30
5100 - Dirección De Talento Humano	101	136	237
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	212	767	979
5110 - Oficina De Personal	1003	462	1465
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1139	2	1141
5120 - Oficina De Escalafón Docente	220	830	1050
5130 - Oficina De Nomina	151	827	978
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	0	3	3
5220 - Oficina De Contratos	4	76	80
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	11	13	24
5301 - Archivo Sed	0	323	323
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	81	1105	1186
531002 - Oficina Osc Respuestas	15	450	465
5410 - Oficina De Presupuesto	8	0	8
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	60	2	62
Subsecretaría De Integración Interinstitucional - Nivel Central	78	451	529
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	4	2	6
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	1	14	15
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	57	272	329

NIVEL	NO PASO POR LA OSC	PASO POR LA OSC	Total, general
NIVEL CENTRAL	4838	7843	12681
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	16	163	179
Nivel Local	508	1367	1875
Subsecretaría De Integración Interinstitucional - Nivel Local	508	1367	1875
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	2	131	133
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	12	91	103
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	11	49	60
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	35	1	36
2205 - Dirección Local De Educación Usme	4	53	57
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	2	46	48
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	22	72	94
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	97	189	286
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	22	48	70
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	30	108	138
2211 - Dirección Local De Educación Suba	50	206	256
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	11	59	70
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	19	85	104
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	32	4	36
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	52	59	111
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	13	38	51
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	30	60	90
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	61	68	129
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	3	0	3
Total general	5346	9210	14556

Fuente: Reporte De Efectividad Correspondencia De Salida. Sigra

11.9 Documentos Sin Digitalizar

El Sistema de Gestión de correspondencia SIGA permite visualizar las respuestas emitidas a los ciudadanos y cualquier documento interno y externo en formato PDF que se carga al sistema, facilitando la consulta de los ciudadanos y manteniendo una trazabilidad en la Gestión Documental.

Se sigue realizando seguimiento y manejando directamente con las dependencias el cierre de los radicados en SIGA que no tienen un documento adjunto, se ha trabajado en 2022 y 2023 y desde septiembre se amplió el trabajo de cargue para 2020-2021.

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

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

DEPENDENCIA	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
1000 – Despacho	60	147	21	95	80	403
1100 - Oficina Asesora De Planeación	67	77	18	11	10	183
1200 - Oficina De Control Interno					6	6
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	139	188	60	111	50	548
1400 - Oficina De Control Disciplinario De instrucción	244	78	57	15	178	572
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento				3	51	54
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	11	1			4	16
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	59	89	1	11	50	210
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar					11	11
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	32					32
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	8	13			2	23
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	35	66	79	214	2	396
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	56	39		12	10	117
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	12		1	2	4	19
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	3					3
2205 - Dirección Local De Educación Usme	16	6	1			23
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	12	2			1	15
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	12	14	1	4	10	41
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	361	112	25	23	77	598
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	2	3			3	8
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	80	794	8	19	33	934
2211 - Dirección Local De Educación Suba	71	47	35	25	34	212
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	13	12	3	8	6	42
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	38	13	1	4	5	61
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	23	27			2	52
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	370	65			1	436

DEPENDENCIA	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	6	3			1	10
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe	103	49	2	23	91	268
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	32	127	2	7	32	200
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	73	32		4	18	127
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	3					3
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	65	91		9	70	235
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	376	151	7	173	5	712
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	4					4
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica		1			2	3
3200 - Dirección De Educación Media					8	8
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	22	9			2	33
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	174	142	47	4	1	368
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas					3	3
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia					4	4
4100 - Dirección De Cobertura	342	382	347	90	25	1186
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	493	805	21	21	6	1346
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	770	282			20	1072
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares					14	14
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	36	91			23	150
5100 - Dirección De Talento Humano	575	161	7	71	250	1064
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	4549	6232	3558	457	98	14894
5110 - Oficina De Personal	947	1473	387	196	242	3245
5111 - Grupo De Certificados Laborales	21	60	96	24	43	244
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1603	5090	291	147	254	7385
5130 - Oficina De Nomina	1653	595	354	65	66	2733
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	150	21				171
5220 - Oficina De Contratos	2					2
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	194	128	100	109	88	619
5301 - Archivo Sed	220	67			2	289
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	1	10			5	16
5410 - Oficina De Presupuesto	11	5	5	3	4	28
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	21	11			6	38

DEPENDENCIA	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
6001 - 02 Colegio Aquileo Parra (IED)	1			1		2
6001 - 03 Colegio Cristóbal Colon (IED)	2	8	26	200	108	344
6001 - 04 Colegio Divino Maestro (IED)	250	1			1	252
6001 - 06 Colegio General Santander (IED)	1	6	9	9	5	30
6001 - 07 Colegio Nuevo Horizonte (IED)	18	7	31	12	8	76
6001 - 10 Colegio Unión Colombia (IED)	1	8	4	7		20
6001 - 11 Colegio Usaquén (IED)	93	30	11	13	5	152
6002 - 01 Colegio Campestre Monte Verde (IED)	2	8		2		12
6002 - 02 Colegio San Martín De Porres (IED)					1	1
6002 - 03 Colegio Simón Rodríguez (IED)	123	71				194
6003 - 02 Colegio Aulas Colombianas San Luis (IED)	1	5		15		21
6003 - 05 Colegio Jorge Soto Del Corral (IED)	1	1	3	5	3	13
6003 - 06 Colegio Los Pinos (IED)	22	21				43
6003 - 07 Colegio Manuel Elkin Patarroyo (IED)					1	1
6003 - 08 Colegio Policarpa Salavarrieta (IED)			1	14	5	20
6004 - 01 Colegio Aguas Claras (IED)	3	3	1			7
6004 - 02 Colegio Aldemar Rojas Plazas (IED)	4					4
6004 - 03 Colegio Alemania Unificada (IED)	9					9
6004 - 06 Colegio El Manantial (Ced)	1	3		3		7
6004 - 07 Colegio El Rodeo (IED)	21					21
6004 - 08 Colegio Entre Nubes Suroriental (IED)	3	5	1	5	2	16
6004 - 09 Colegio Florentino González (IED)					6	6
6004 - 11 Colegio Gran Colombia (IED)	3	5	4			12
6004 - 13 Colegio José Félix Restrepo (IED)	3	2		1	2	8
6004 - 14 Colegio José Joaquín Castro Martínez (IED)	10	6		1		17
6004 - 15 Colegio José María Carbonell (IED)	9	3	1	1	1	15
6004 - 18 Colegio Juana Escobar (IED)			3	5	43	51
6004 - 20 Colegio La Victoria (IED)			1		19	20
6004 - 22 Colegio Manuelita Sáenz (IED)	88	14	3	3	3	111
6004 - 23 Colegio Montebello (IED)	4	1		7	2	14
6004 - 24 Colegio Moralba Suroriental (IED)					3	3
6004 - 26 Colegio Pantaleón Gaitán Pérez (Ced)	2	2		1	1	6
6004 - 27 Colegio Rafael Núñez (IED)	8	6	1	2	1	18
6004 - 28 Colegio República Del Ecuador (IED)					1	1

DEPENDENCIA	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
6004 - 29 Colegio San Cristóbal Sur (IED)					1	1
6004 - 30 Colegio San Isidro Sur Oriental (IED)	1			1	3	5
6005 - 01 Colegio Almirante Padilla (IED)		3				3
6005 - 02 Colegio Atabanzha (IED)	29	3			2	34
6005 - 03 Colegio Brasilia - Usme (IED)	6	13	31	80	2	132
6005 - 04 Colegio Brazuelos (IED)	7	11	13	8	1	40
6005 - 05 Colegio Chuniza (IED)	28	135			2	165
6005 - 06 Colegio Ciudad De Villavicencio (IED)				4	2	6
6005 - 07 Colegio Diego Montaña Cuellar (IED)	11	6		1	1	19
6005 - 08 Colegio Eduardo Umaña Mendoza (IED)	82	15		62	205	364
6005 - 09 Colegio El Cortijo - Vianey (IED)		1		2		3
6005 - 10 Colegio El Destino (IED)	2	3	2		2	9
6005 - 11 Colegio El Uval (IED)			1			1
6005 - 13 Colegio Estanislao Zuleta (IED)					3	3
6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simonelli (IED)	1	1		9	11	22
6005 - 15 Colegio Federico García Lorca (IED)	2	1				3
6005 - 16 Colegio Fernando González Ochoa (IED)	18	470		21	13	522
6005 - 17 Colegio Francisco Antonio Zea De Usme (IED)	3		1	2	6	12
6005 - 18 Colegio Gabriel García Márquez (IED)					2	2
6005 - 19 Colegio Gran Yomasa (IED)	4	1		2	4	11
6005 - 21 Colegio Los Comuneros - Oswaldo Guayazamin (IED)	2			8	8	18
6005 - 22 Colegio Los Tejares (IED)	3	2		3	10	18
6005 - 25 Colegio Nueva Esperanza (IED)	38	123	4	53	23	241
6005 - 26 Colegio Nuevo San Andrés De Los Altos (IED)	2	1	4		1	8
6005 - 27 Colegio Ofelia Uribe De Acosta (IED)	3	5	5	3	3	19
6005 - 28 Colegio Orlando Fals Borda (IED)	21	28	44	20	11	124
6005 - 29 Colegio Paulo Freire (IED)	4	5			1	10
6005 - 30 Colegio Provincia De Quebec (IED)	8	1	10	8	2	29
6005 - 37 Colegio Rural Las Mercedes-Andes-La Mayoría-La Unión-Chizaca		1	1			2
6005 - 39 Colegio Rural Olarte-Arrayanes-La Argentina-Curubital-El Hato (Ced)	2	3	2	2		9
6005 - 42 Colegio Santa Librada (IED)	1					1
6005 - 43 Colegio Santa Martha (IED)	18	7	6	15	8	54
6005 - 44 Colegio Tenerife - Granada Sur (IED)					2	2

DEPENDENCIA	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
6005 - 45 Colegio Usminia (IED)	2					2
6006 - 02 Colegio Centro Integral José María Córdoba (IED)	21	156			8	185
6006 - 04 Colegio Inem Santiago Pérez (IED)					5	5
6006 - 06 Colegio Isla Del Sol (IED)					2	2
6006 - 10 Colegio San Benito Abad (IED)	9	4			1	14
6006 - 11 Colegio San Carlos (IED)	11	61	5	6	3	86
6006 - 12 Colegio Venecia (IED)	138	32	4	14	5	193
6007 - 01 Colegio Alfonso López Michelsen (IED)					2	2
6007 - 03 Colegio Bosanova (IED)	4	4	7	4	3	22
6007 - 04 Colegio Brasilia - Bosa (IED)	3	354	30	29	8	424
6007 - 05 Colegio Carlos Alban Holguín (IED)	7	5			2	14
6007 - 06 Colegio Carlos Pizarro León Gómez (IED)	71	131	150	282	3	637
6007 - 07 Colegio Cedid San Pablo (IED)	286	366	361			1013
6007 - 08 Colegio Ciudadela Educativa De Bosa (IED)	520	154				674
6007 - 09 Colegio Débora Arango Pérez (IED)	54	28	2	4	2	90
6007 - 10 Colegio El Porvenir (IED)	158	7	21	87	73	346
6007 - 11 Colegio Fernando Mazuera Villegas (IED)	3	1				4
6007 - 12 Colegio Francisco De Paula Santander (IED)	15	8	6	6	1	36
6007 - 13 Colegio German Arciniegas (IED)	1175	22	4	5	3	1209
6007 - 14 Colegio Grancolombiano (IED)	2					2
6007 - 15 Colegio José Antonio Galán (IED)	102	121			1	224
6007 - 17 Colegio Kimi Pernía Domico (IED)	11	7	9	3	3	33
6007 - 19 Colegio Leonardo Posada Pedraza (IED)	41	170		1	1	213
6007 - 20 Colegio Llano Oriental (IED)	6		1		1	8
6007 - 22 Colegio Motorista (IED)		10		2	1	13
6007 - 23 Colegio Nuevo Chile (IED)	2	9	7	27	16	61
6007 - 24 Colegio Orlando Higueta Rojas (IED)	21	7	1	2	7	38
6007 - 26 Colegio Porfirio Barba Jacob (IED)	4	7	1	24	2	38
6007 - 27 Colegio San Bernardino (IED)	3	5	3	2	1	14
6007 - 28 Colegio Villas Del Progreso (IED)	555	5		7	6	573
6007 - 29 Colegio De La Bici (IED)	5	45	41	5	2	98
6007 - 36 Colegio Ciudadela El Recreo Sonia Osorio De Saint - Malo (IED)	9	6	10	5	1	31
6007 - 37 Colegio Laura Herrera De Varela (IED)		9			1	10
6007 - 38 Colegio Esmeralda Arboleda Cadavid (IED)	2					2

DEPENDENCIA	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
6008 - 01 Colegio Alfonso López Pumarejo (IED)	8	30	14	1	11	64
6008 - 02 Colegio Alquería De La Fragua (IED)					1	1
6008 - 04 Colegio Carlos Arturo Torres (IED)	4	17	3	1	16	41
6008 - 05 Colegio Castilla (IED)					1	1
6008 - 06 Colegio Class (IED)		11	5			16
6008 - 07 Colegio Codema (IED)	1	17	39	130	5	192
6008 - 09 Colegio Eduardo Umaña Luna (IED)	1	3			2	6
6008 - 10 Colegio El Japón (IED)	4	14	17	16	8	59
6008 - 11 Colegio Fernando Soto Aparicio (IED)	1	20	6	18	7	52
6008 - 12 Colegio Francisco De Miranda (IED)	5	6	9	5	1	26
6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejía (IED)					4	4
6008 - 14 Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (IED)	6		3	1	9	19
6008 - 17 Colegio Instituto Técnico Rodrigo De Triana (IED)	11	26	45	18	12	112
6008 - 21 Colegio John F. Kennedy (IED)	1	4				5
6008 - 22 Colegio Kennedy (IED)	23	36	126	32	26	243
6008 - 23 Colegio La Amistad (IED)	519	419	328	139	33	1438
6008 - 24 Colegio La Chucua (IED)	59	170	75	92	34	430
6008 - 25 Colegio La Floresta Sur (IED)	8	20	1	10	14	53
6008 - 26 Colegio Las Américas (IED)	19	16			2	37
6008 - 27 Colegio Los Periodistas (IED)	7	3	8			18
6008 - 28 Colegio Manuel Cepeda Vargas (IED)	122				4	126
6008 - 29 Colegio Manuel Zapata Olivella (IED)	4	105	1	2	8	120
6008 - 31 Colegio Nacional Nicolas Esguerra (IED)	5	16	11	2	1	35
6008 - 32 Colegio Nelson Mandela (IED)	23	84		1	1	109
6008 - 34 Colegio Paulo Vi (IED)	3	602	6	2	3	616
6008 - 35 Colegio Prospero Pinzón (IED)	2	5	4	3		14
6008 - 37 Colegio San José (IED)	1	6	4	1		12
6008 - 38 Colegio San José De Castilla (IED)		1			5	6
6008 - 39 Colegio San Pedro Claver (IED)	16	9	6	2	2	35
6008 - 40 Colegio San Rafael (IED)	55	64	19	2	2	142
6008 - 41 Colegio Tom Adams (IED)					2	2
6008 - 42 Colegio Villa Rica (IED)					1	1
6008 - 47 Colegio Feliza Bursztyn (IED)	7					7
6008 - 48 Colegio Teresa Martínez De Varela (IED)		1			3	4

DEPENDENCIA	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
6009 - 03 Colegio Carlo Federici (IED)				1		1
6009 - 04 Colegio Costa Rica (IED)	5	1	5	3		14
6009 - 05 Colegio Instituto Técnico Internacional (IED)	17	6	6	4	4	37
6009 - 06 Colegio Integrado De Fontibón Ibep (IED)	42	271	4	8	2	327
6009 - 07 Colegio Luis Ángel Arango (IED)	1	3		4	2	10
6009 - 08 Colegio Pablo Neruda (IED)	305	196	126	162	2	791
6009 - 10 Colegio Villemar El Carmen (IED)	3	2	2			7
6010 - 01 Colegio Antonio Nariño (IED)	18	16	8	8	2	52
6010 - 02 Colegio Antonio Villavicencio (IED)	188	905	175	70	1	1339
6010 - 04 Colegio Floridablanca (IED)	12	3		1		16
6010 - 05 Colegio Garces Navas (IED)	6	5	10	17	6	44
6010 - 06 Colegio General Santander (IED)	462	1172	4	13	3	1654
6010 - 08 Colegio Instituto Técnico Industrial Francisco José De Caldas (IED)	686	956	1	4	38	1685
6010 - 09 Colegio Instituto Técnico Juan Del Corral (IED)	873	214				1087
6010 - 11 Colegio Instituto Técnico Republica De Guatemala (IED)	3	6				9
6010 - 12 Colegio Jorge Gaitán Cortes (IED)		2	1	3	1	7
6010 - 13 Colegio José Asunción Silva (IED)	1	4			1	6
6010 - 14 Colegio La Palestina (IED)			3	6		9
6010 - 15 Colegio Magdalena Ortega De Nariño (IED)	22	28	10	5	33	98
6010 - 16 Colegio Manuela Ayala De Gaitán (IED)	4			1		5
6010 - 17 Colegio Marco Tulio Fernández (IED)	6	5	3	2	1	17
6010 - 19 Colegio Morisco (IED)		4				4
6010 - 20 Colegio Naciones Unidas (IED)	1					1
6010 - 21 Colegio Néstor Forero Alcalá (IED)		1			1	2
6010 - 23 Colegio Nueva Constitución (IED)	28	3		1	1	33
6010 - 25 Colegio República De China (IED)	9	8	28	20	6	71
6010 - 26 Colegio Republica De Colombia (IED)	1274				2	1276
6010 - 28 Colegio Rodolfo Llinás (IED)	2	1		1	1	5
6010 - 30 Colegio Simón Bolívar (IED)	3	2	2			7
6010 - 31 Colegio Tabora (IED)	1	1	2	2		6
6010 - 33 Colegio Villa Amalia (IED)	4	6	1			11
6010 - 34 Colegio Abel Rodríguez Céspedes (IED)	6	2		1	1	10
6010 - 36 Colegio Lucila Rubio De Laverde (IED)				2	1	3

DEPENDENCIA	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
6011 - 01 Colegio Alberto Lleras Camargo (IED)	2	5			4	11
6011 - 03 Colegio Aníbal Fernández De Soto (IED)	4	2	5	4		15
6011 - 04 Colegio Delia Zapata Olivella (IED)	30	35	29	55	54	203
6011 - 05 Colegio El Salitre - Suba (IED)	11	7				18
6011 - 06 Colegio Filarmónico Simón Bolívar (IED)	4	7				11
6011 - 07 Colegio Gerardo Molina Ramírez (IED)	21	15	6	6	4	52
6011 - 08 Colegio Gerardo Paredes (IED)	6	9				15
6011 - 09 Colegio Gonzalo Arango (IED)	5	2	17	10	3	37
6011 - 11 Colegio Hunza (IED)	16			4	1	21
6011 - 12 Colegio Juan Lozano Y Lozano (IED)					1	1
6011 - 13 Colegio Instituto Técnico Julio Flórez (IED)		1		2	2	5
6011 - 14 Colegio La Gaitana (IED)	1	1		3		5
6011 - 15 Colegio La Toscana - Lisboa (IED)	13	22	19	18	2	74
6011 - 17 Colegio Nueva Colombia (IED)	16	171		1	2	190
6011 - 18 Colegio Nueva Zelandia (IED)	85	34		5	2	126
6011 - 19 Colegio Prado Veraniego (IED)	36	35		6	3	80
6011 - 20 Colegio Ramon De Zubiria (IED)	15	222	3	4	11	255
6011 - 21 Colegio Republica Dominicana (IED)	453	629	1	7	12	1102
6011 - 22 Colegio Tibabuyes Universal (IED)	44	32	50	24	3	153
6011 - 23 Colegio Veintiún Ángeles (IED)	10	4	7	58	7	86
6011 - 24 Colegio Villa Elisa (IED)		1	5	8		14
6011 - 25 Colegio Virginia Gutiérrez De Pineda (IED)	10	8			2	20
6011 - 26 Colegio Vista Bella (IED)	43	35				78
6011 - 27 Colegio Filarmónico Jorge Mario Bergoglio (IED)	15	2			1	18
6011 - 28 Colegio Compartir Suba (IED)	36	29		11		76
6011 - 31 Colegio Elisa Mujica Velázquez (IED)	1					1
6012 - 01 Colegio Femenino Lorencita Villegas De Santos (IED)					2	2
6012 - 02 Colegio Francisco Primero S.S. (IED)	11	361	11		6	389
6012 - 03 Colegio Heladia Mejía (IED)	278	233		3	5	519
6012 - 04 Colegio Jorge Eliecer Gaitán (IED)					1	1
6012 - 06 Colegio Rafael Bernal Jiménez (IED)	1	9	1	3	2	16
6012 - 07 Colegio Republica De Panamá (IED)	5	1	4	1	3	14
6012 - 08 Colegio Técnico Domingo Faustino Sarmiento (IED)	270	914	633	316	105	2238
6012 - 09 Colegio Tomas Carrasquilla (IED)	7	10				17

DEPENDENCIA	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
6013 - 01 Colegio Manuela Beltrán (IED)	1				2	3
6013 - 02 Colegio Palermo -Iedip- (IED)	4	4	3		1	12
6014 - 02 Colegio Liceo Nacional Agustín Nieto Caballero (IED)	27	5		2	1	35
6014 - 03 Colegio Liceo Nacional Antonia Santos (IED)	7	4	12	6	1	30
6014 - 04 Colegio Panamericano (IED)	3		1	3		7
6014 - 05 Colegio República Bolivariana De Venezuela (IED)		2	6	4	3	15
6014 - 06 Colegio Ricaurte (Concejo) (IED)	15	7	4	26	1	53
6014 - 07 Colegio San Francisco De Asís (IED)	14	3	5	6	3	31
6014 - 08 Colegio Técnico Menorah (IED)	11	7	11	1	6	36
6015 - 01 Colegio Atanasio Girardot (IED)	73	64	8			145
6015 - 02 Colegio Escuela Normal Superior Distrital María Montessori (IED)	94	52	5	6	16	173
6015 - 04 Colegio Guillermo León Valencia (IED)	4	56	6	15	13	94
6015 - 05 Colegio Técnico Jaime Pardo Leal (IED)	11	21	64	32	3	131
6016 - 01 Colegio Andrés Bello (IED)	11	4	11	4	5	35
6016 - 02 Colegio Antonio José De Sucre (IED)	1					1
6016 - 03 Colegio Benjamín Herrera (IED)	38	3	1	1	1	44
6016 - 05 Colegio El Jazmín (IED)					7	7
6016 - 06 Colegio España (IED)	1				1	2
6016 - 07 Colegio José Joaquín Casas (IED)	3	4	4	2		13
6016 - 08 Colegio José Manuel Restrepo (IED)				3	1	4
6016 - 10 Colegio La Merced (IED)	91	33		1	5	130
6016 - 12 Colegio Luis Vargas Tejada (IED)	7	5		1	2	15
6016 - 13 Colegio Marco Antonio Carreño Silva (IED)	3					3
6016 - 14 Colegio Silveria Espinosa De Rendon (IED)	84	87		1		172
6017 - 01 Colegio Escuela Nacional De Comercio (IED)	6	5	3	61	10	85
6017 - 02 Colegio Integrada La Candelaria (IED)	3	4			1	8
6018 - 02 Colegio Alexander Fleming (IED)	1	8	4	3	3	19
6018 - 04 Colegio Antonio Baraya (IED)	4	3				7
6018 - 05 Colegio Bravo Páez (IED)	10	7	10	7		34
6018 - 06 Colegio Clemencia De Caycedo (IED)					1	1
6018 - 07 Colegio Clemencia Holguín De Urdaneta (IED)	14	3	1	4	2	24
6018 - 08 Colegio Colombia Viva (IED)		1	5			6
6018 - 10 Colegio El Libertador (IED)		5				5
6018 - 12 Colegio Gustavo Restrepo (IED)	2	3	5		4	14

DEPENDENCIA	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
6018 - 13 Colegio José Martí (IED)	1				1	2
6018 - 14 Colegio La Paz (IED)	3	91		1	1	96
6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (IED)	284	1	3	21	10	319
6018 - 16 Colegio Manuel Del Socorro Rodríguez (IED)	2	4			4	10
6018 - 17 Colegio María Cano (IED)	7			2		9
6018 - 18 Colegio Marruecos Y Molinos (IED)		1				1
6018 - 20 Colegio Palermo Sur (IED)				1	2	3
6018 - 23 Colegio Reino De Holanda (IED)		4	2		1	7
6018 - 25 Colegio República Federal De Alemania (IED)	1	1				2
6018 - 26 Colegio Restrepo Millán (IED)	75	128	209	51		463
6018 - 27 Colegio San Agustín (IED)	4	5				9
6019 - 02 Colegio Antonio García (IED)	5	3		1	2	11
6019 - 03 Colegio Arborizadora Alta (IED)		1	1	4	6	12
6019 - 04 Colegio Arborizadora Baja (IED)	40	34	5	10		89
6019 - 06 Colegio Cedit Ciudad Bolívar (IED)	38	70	47	37	19	211
6019 - 07 Colegio Ciudad Bolívar - Argentina (IED)					1	1
6019 - 08 Colegio Ciudad De Montreal (IED)	3	5	2			10
6019 - 09 Colegio Compartir Recuerdo (IED)	2	2				4
6019 - 10 Colegio Confederación Brisas Del Diamante (IED)	1	18	15	34	9	77
6019 - 11 Colegio Cundinamarca (IED)	5	27		2	8	42
6019 - 12 Colegio El Minuto De Buenos Aires (IED)	4	12	4	2	1	23
6019 - 13 Colegio El Paraíso De Manuela Beltrán (IED)	26	13	9	3	1	52
6019 - 14 Colegio El Tesoro De La Cumbre (IED)		2		4	1	7
6019 - 15 Colegio Estrella Del Sur (IED)	6	12				18
6019 - 16 Colegio Fanny Mickey (IED)	3	12	1	10	16	42
6019 - 17 Colegio Guillermo Cano Isaza (IED)	6	16	11	4	8	45
6019 - 18 Colegio Ismael Perdomo (IED)			1	1		2
6019 - 20 Colegio José María Vargas Vila (IED)	1	101	1	2	3	108
6019 - 21 Colegio La Arabia (IED)	1		1	1	8	11
6019 - 23 Colegio La Joya (IED)	1	2	1	6		10
6019 - 24 Colegio León De Greiff (IED)	2	5				7
6019 - 26 Colegio Mochuelo Alto (Ced)	1	1	3	2	1	8
6019 - 27 Colegio Nicolás Gómez Dávila (IED)					1	1
6019 - 28 Colegio Paraíso Mirador (IED)	11	1	3	2		17

DEPENDENCIA	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
6019 - 30 Colegio Republica De México (IED)	35	11	4	6	2	58
6019 - 31 Colegio Rodrigo Lara Bonilla (IED)	4	1	3	6		14
6019 - 32 Colegio Rural José Celestino Mutis (IED)	1			4	4	9
6019 - 33 Colegio Rural Pasquilla (IED)	4	1	5	5	5	20
6019 - 34 Colegio Rural Quiba Alta (IED)	2	5	30	7	1	45
6019 - 37 Colegio Sierra Morena (IED)	417	101	47	8	3	576
6019 - 39 Colegio Unión Europea (IED)	6	10	35	18	2	71
6019 - 40 Colegio Villamar (IED)	6		1			7
6020 - 02 Colegio Gimnasio Del Campo Juan De La Cruz Varela (IED)		1			1	2

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA Corte: junio 24 de 2024

Para el corte con fecha 24 de junio de 2024, Nivel Central tiene un avance total de digitalizados de 29,80%, el Nivel Institucional de 76,14% y el Nivel Local de 36,16%.

En total son 73.702 documentos pendientes de digitalizar, los cuales 61.866 son salidas, 11.030 internos y 806 entradas.

Actualmente la dependencia Dirección de Talento Humano – Prestaciones presenta 14.894 pendientes de Digitalizar, esta dependencia ha venido avanzando con el plan de acción para subsanar los radicados, el cual ha permitido disminuir sus documentos sin digitalizar en un 50% con respecto a los 29.752 que presentaba en el corte de agosto de 2023.

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 Bajó 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 junio, se han cerrado 34 hallazgos, y se mantienen en el aplicativo ISolucion 3 hallazgos, que no han realizado alguna gestión.

Tabla 34 Hallazgos ISolucion

Estado	Sin Gestión	Falta cargar soportes	Falta cargar actividades	Pendiente de cierre	Total general
Abierta		4	2	15	21
Abierta/sin gestión	3				3

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

Los hallazgos que están pendiente de cierre están a la espera del seguimiento de Control Interno, el cual se realizará en el mes de julio.

13. Resumen de Indicadores

Tabla 35 Indicadores

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Nivel de Oportunidad	92.8%	95%	85%	86%	87%	91%
Calidad en la Respuesta	84.0%	83%	85%	88%	88%	90%
Cierre Vencidos vigencias Anteriores	39.2%	88%	89%	89%	93%	95%
Percepción en las respuestas	37.0%	43%	43%	43%	51%	62%
Gestión Correspondencia de Salida física	73.0%	76%	80%	76%*	76%	72%*

*Nota: se tiene pendiente de gestión un 6% que se encuentra en zona de entrega

* Nota: se tiene pendiente de gestión un 0.06% que se encuentra en zona de entrega

14. Seguimiento Acciones de Mejora Informe Anterior

En el mes de mayo de 2024 se reportaron al Sistema de Gestión de Calidad los siguientes planes de acción los cuales se encuentran a la fecha de elaboración del presente informe en el siguiente estado:

Gestionada: Plan de acción ejecutado con soportes adjuntos en el tiempo establecido.

Atrasada: Plan de acción con actividades pendientes con incumplimiento al tiempo pactado para gestión.

En proceso: Plan de acción con actividades pendientes dentro del plazo establecido para gestión.

ID	TEMÁTICA	HALLAZGO	RESPONSABLE	ESTADO
ID_23	Incumplimientos indicadores de error no crítico en abril	En el mes de abril se obtuvo un bajo resultado del indicador de error no crítico que llegó al 94,96% siendo la meta del 95, el acumulado anual va en 93,84%.	ALEXANDRA MURILLO	GESTIONADA

ID	TEMÁTICA	HALLAZGO	RESPONSABLE	ESTADO
ID_24	Diferencia entre indicador evaluación de calidad Alcaldía Vs. OSC en marzo	Se realizaron 1.155 monitoreos en los diferentes canales de atención, de los cuales 1.272 cumplieron con el estándar establecido y 84 quedaron por debajo del estándar, cuya meta general es del 95%	ALEXANDRA MURILLO	ATRASADA
ID_25	Socialización en manejo de información y datos para mejorar presentación factura	Se presenta una diferencia entre el indicador de la evaluación de la calidad de las respuestas que genera la Alcaldía Mayor Marzo de 2024 (79%), versus el que genera la OSC que va en el 87% para el mismo periodo, por lo que se requiere se evalúe si existe alguna diferencia sustancial en la aplicación de la metodología y por qué se presenta esta diferencia,	MARCO BARRERA	GESTIONADA
ID_26	Unificar tipologías de PQRS (SED y MINISTERIO)	En la validación y aprobación de la facturación para el mes de abril de 2024, se identificó la necesidad de socialización y competencias de manejo de información y datos, para mejorar la presentación de la factura y el control de la supervisión del contrato.	NARDA RODRIGUEZ TORO	EN PROCESO
ID_27	ANS atención antes de los 60 segundos en chat	En Ministerio de Educación cuenta con 87 Secretaría de Educación que tiene un mismo sistema para el manejo de las PQRS para todo el país, en un único aplicativo de gestión SAC. En este sentido, sería de gran importancia poder alinear el esquema de tipologías a las de la SED con las que se utilizan en el Ministerio, de tal manera que para la consolidación de informes y reportes, se encuentre alineada con la información relevante para el país.	JOHAN MORALES	EN PROCESO

15. Acciones de Mejora Planteadas Próximo Informe

En el mes de junio de 2024 se reportaron al Sistema de Gestión de Calidad los siguientes planes de acción los cuales se encuentran a la fecha de elaboración del presenta informe en el siguiente estado:

Gestionada: Plan de acción ejecutado con soportes adjuntos en el tiempo establecido.

Atrasada: Plan de acción con actividades pendientes con incumplimiento al tiempo pactado para gestión.

En proceso: Plan de acción con actividades pendientes dentro del plazo establecido para gestión.

ID	TEMÁTICA	HALLAZGO	RESPONSABLE	ESTADO
ID_34	Mejoramiento del control de información documentada de la OSC	Teniendo en cuenta que la información documentada de la Secretaría de Educación se maneja en diferentes aplicativos (Isolución, Intrased y SharePoint) y se cuenta con lineamientos documentados para el manejo de la información de Isolución y SharePoint pero no para Intrased, se considera pertinente documentar los lineamientos de Intrased y la consolidación de los demás lineamientos en un solo documento, así como de un listado maestro de documentos y registros global que permita minimizar errores en el control de la documentación de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	JAIRO SUÁREZ	GESTIONADA
ID_35	Elaboración de fichas técnicas de métricas utilizadas en OSC y revisión y/o ajuste de indicadores	Se evidencia que en la OSC existen mediciones tales como el TMO (Tiempo medio de operación) y TPS (Tiempo promedio de servicio) que no son llevados como indicadores y no cuentan con una ficha técnica que permita dar lineamientos claros en su aplicación, adicionalmente, se identifica como oportunidad de mejora, fortalecer los análisis y la utilización de los indicadores como herramienta de dirección y de toma de decisiones.	JAIRO SUÁREZ	EN PROCESO
ID_36	Definición de instructivo de rendición de cuentas	Aunque en el manual de calidad se hace referencia a la rendición de cuentas y existen varios mecanismos tales como la publicación de informes en la página web, revisión por la dirección, informe PQRS y de operación, se considera importante realizar una revisión de los requisitos de las partes interesadas e identificar y documentar el mecanismo utilizado para rendir cuentas con respecto al cumplimiento de dichos requisitos a cada una de las partes, con el fin de que sirva de guía para su adecuada aplicación.	JAIRO SUÁREZ	EN PROCESO

ID	TEMÁTICA	HALLAZGO	RESPONSABLE	ESTADO
ID_37	Definición de instructivo de gestión del cambio	El proceso de gestión del cambio se encuentra documentado en el numeral 6.3 del manual de gestión de calidad de la OSC; sin embargo, se considera como mejora al proceso, dar lineamientos claros para su aplicación de tal forma que permitan planificar, gestionar y realizar seguimiento a la eficacia de los cambios que afecten el sistema de gestión de calidad y la prestación del servicio.	JAIRO SUÁREZ	EN PROCESO
ID_38	Actualización de información documentada	Al hacer revisión de la documentación del proceso de atención integral a la ciudadanía se evidencia que existe documentación desactualizada y/o que no corresponde a las actividades realizadas en la oficina de servicio al ciudadano tales como el manual de calidad e instructivos propios de la prestación del servicio. Lo anterior incumple lo descrito en el numeral 7.5.3.1 (b) de la norma NTC ISO 9001:2015 "La información documentada se debe controlar para asegurarse de que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite".	JAIRO SUÁREZ	EN PROCESO
ID_39	Mejoras al proceso de monitoreo de canales de atención	En reunión realizada el día 12 de junio de 2024, los coordinadores de canales de atención manifiestan inconformidad con el proceso de monitoreo, mecanismos de evaluación y resultados obtenidos. Como acción de mejora al proceso, se propone crear mesa de trabajo para revisar la documentación, lineamientos y herramientas utilizadas en el monitoreo, para identificar e implementar mejoras pertinentes.	ALEXANDRA MURILLO	EN PROCESO
ID_40	Alto volumen de solicitudes vencidas en 2022 y 2023	Alto volumen de solicitudes vencidas en los años 2022 y 2023 que no se han cerrado	NARDA RODRIGUEZ TORO	EN PROCESO
ID_41	Actitud de servicio de agentes	Se evidencia mala actitud en la prestación del servicio en los canales presenciales, virtuales y telefónico, lo cual se ve reflejado en los errores críticos y no críticos e incumple con los atributos del servicio definidos por la SED	ANGELICA VARGAS	EN PROCESO

ID	TEMÁTICA	HALLAZGO	RESPONSABLE	ESTADO
ID_42	Incumplimiento de monitoreos de legalización	No se está generando monitoreos de legalización desde el primero de febrero de 2024 incumpliendo con lo indicado en el instructivo de monitoreo, lo cual incumple con lo descrito en el instructivo de monitoreo.	CAMILA GIL	EN PROCESO
ID_43	Elaboración de Instructivo de apoyo financiero	No existe un procedimiento financiero en la OSC documentado que describa las actividades que se realizan y sirva de guía para que los contratistas nuevos que lleguen a ocupar el cargo realicen las actividades que se requieren	NATALIA CARRILLO	EN PROCESO
ID_44	Contratación oportuna con ETB	Evitar el riesgo de interrupción en la prestación del servicio mediante la realización con tiempo suficiente del contrato interadministrativo Centro de Contacto.	ANDRÉS NARVAEZ	EN PROCESO
ID_45	Contratación oportuna con 472	La oficina de Servicio al Ciudadano actualmente cuenta con un contrato de envío de correspondencia física el cual tiene fecha de finalización el 31 de julio de 2024; por lo cual se debe realizar una planeación y ejecución de las actividades que permitan realizar una contratación antes de la finalización del contrato vigente.	EVA MARÍA VERA	EN PROCESO
ID_46	Mantener tiempos de respuesta de legalización	Mantener los indicadores de respuesta y calidad en atención al ciudadano dando cumplimiento a las legalizaciones en aproximadamente 6 días.	JEAN KARLO RUIZ	EN PROCESO
ID_47	Reprocesos en el archivo de documentación	Se están presentando reprocesos en el archivo de documentación de la OSC al momento del cargue y organización de los mismos.	CESAR MORENO	EN PROCESO
ID_48	Traslado por no competencia fuera de término reportado en informe de calidad de respuestas de mayo de 2024	En el informe de calidad de las respuestas de mayo de 2024 emitido por la Alcaldía Mayor, se reporta un traslado por no competencia que fue realizado fuera de término de 5 días	CARLOS CASTILLO	EN PROCESO

ID	TEMÁTICA	HALLAZGO	RESPONSABLE	ESTADO
ID_49	Sanción por no gestión de petición remitida por parte de la Secretaría de Salud	El martes 25/06/2024 se recibe observación del jefe de la Oficina Asesora Jurídica respecto a la NO gestión de una petición remitida por parte de la Secretaría de Salud, el 03 de mayo a las 09:48 am con radicado No. 11001-2021, petición a la cual la SED no se pronunció dentro de los términos de ley, generando sanción.	ALEXANDRA MURILLO	EN PROCESO

En el mes de junio se realizaron 2 reuniones de seguimiento con los responsables de gestión de las acciones correctivas, preventivas y de mejora en las siguientes fechas:

- Junio 11 de 2024
- Junio 24 de 2024

Adicionalmente, se ha solicitado por medio de correo electrónico el cierre eficaz y oportuno de las acciones pendientes por gestión.