

## INFORME EJECUTIVO PQRS OFICINA de SERVICIO AL CIUDADANO MARZO 2024

Compiló:



**Narda Lizeth Rodríguez**  
Profesional Universitario

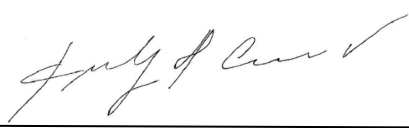


**Luz Dary Perilla Moreno**  
Auxiliar Administrativo



**Eva María Vera**  
Contratista

Aprobó:



---

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

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

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción 6

Glosario 6

|         |                                                                        |    |
|---------|------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.      | Canales de atención de la Entidad .....                                | 9  |
| 1.1     | Telefónico .....                                                       | 9  |
| 1.2     | Virtual:.....                                                          | 9  |
| 1.3     | Presencial .....                                                       | 10 |
| 1.4     | Chat Institucional.....                                                | 10 |
| 1.5     | Alcance POA.....                                                       | 10 |
| 2.      | ¿Qué pudo impactar la gestión de PQRSDF en el período? .....           | 10 |
| 3.      | Análisis General de los Canales de Atención .....                      | 12 |
| 3.1     | Comportamiento Canales de Atención .....                               | 13 |
| 3.2     | Satisfacción Canales de Atención .....                                 | 14 |
| 3.3     | Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano .....          | 15 |
| 4.      | Análisis de las solicitudes radicadas .....                            | 16 |
| 4.1     | Análisis de la gestión realizada para las solicitudes radicadas: ..... | 18 |
| 4.1.1   | Grupo solicitudes y trámites18                                         |    |
| 4.1.2   | Grupo PQRSDF .....                                                     | 19 |
| 4.1.2.1 | ¿Qué nos dicen los ciudadanos? .....                                   | 19 |
| 4.1.3   | Requerimientos Legales.....                                            | 20 |
| 4.1.4   | Denuncias por presuntos actos de corrupción.....                       | 20 |
| 4.1.5   | Entes de control.....                                                  | 21 |
| 4.1.6   | Sugerencias y/o felicitaciones .....                                   | 22 |
| 4.1.7   | Acceso a la información .....                                          | 22 |
| 5.      | SOLUCIONES ESTRATÉGICAS .....                                          | 22 |
| 5.1     | Correo Electrónico.....                                                | 23 |
| 5.2     | Asignación PQRS en Bogotá Te Escucha.....                              | 25 |
| 6.      | NIVEL DE OPORTUNIDAD.....                                              | 25 |
| 7.      | VALORACIÓN DE LA CALIDAD EN LA RESPUESTA.....                          | 29 |
| 8.      | Percepción de la Calidad en las Respuestas .....                       | 36 |
| 9.      | Gestión Vencidos .....                                                 | 39 |
| 10.     | Nivel de Oportunidad de los Trámites de la Sed.....                    | 46 |

|      |                                                               |    |
|------|---------------------------------------------------------------|----|
| 11.  | Gestión de Correspondencia.....                               | 47 |
| 11.1 | Correspondencia de Entrada Física: .....                      | 47 |
| 11.2 | Correspondencia de Salida Física.....                         | 48 |
| 11.3 | Nivel de Oportunidad de Correspondencia de Salida Física..... | 48 |
| 11.4 | Correo Electrónico Certificado.....                           | 50 |
| 11.5 | Nivel de Oportunidad Correo Certificado .....                 | 51 |
| 11.6 | Rechazos .....                                                | 53 |
| 11.7 | Devoluciones.....                                             | 54 |
| 11.8 | Salidas que no pasan por la OSC .....                         | 56 |
| 11.9 | Documentos Sin Digitalizar .....                              | 58 |
| 12.  | PD-PLAN de MEJORA – ISOLUCION .....                           | 70 |
| 13.  | Resumen de Indicadores .....                                  | 71 |
| 14.  | Seguimiento Acciones de Mejora Informe Anterior .....         | 71 |
| 15.  | Acciones de Mejora Planteadas Próximo Informe .....           | 71 |

## LISTADO DE TABLAS

|                                                                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Nivel de Servicio marzo .....                                                                                            | 10 |
| Tabla 2 Participación Canales Acumulados al mes de marzo .....                                                                   | 13 |
| Tabla 3 Satisfacción detallado Mensual.....                                                                                      | 14 |
| Tabla 4 Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento .....                                                                | 16 |
| Tabla 5 Acumulado.....                                                                                                           | 17 |
| Tabla 6 Oficinas con mayor participación.....                                                                                    | 19 |
| Tabla 7 Requerimiento de mayor demanda.....                                                                                      | 20 |
| Tabla 8 Denuncias por presuntos actos de corrupción .....                                                                        | 20 |
| Tabla 9 Participación según el nivel.....                                                                                        | 21 |
| Tabla 10 Histórico de Gestión. ....                                                                                              | 23 |
| Tabla 11 Avance de cierre de gestión. ....                                                                                       | 23 |
| Tabla 12 Tipología Plan Padrino .....                                                                                            | 23 |
| Tabla 13 Solicitud de Trámite de Notificaciones - Plan Padrino .....                                                             | 24 |
| Tabla 14 REGISTRO de PQRS BTE .....                                                                                              | 25 |
| Tabla 15 Nivel de Oportunidad por área NVC y Local .....                                                                         | 25 |
| Tabla 16 Resultados de la Evaluación del mes .....                                                                               | 30 |
| Tabla 17 Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad.....                                                     | 30 |
| Tabla 18 Percepción Calidad en la respuesta.....                                                                                 | 37 |
| Tabla 19 Trazabilidad .....                                                                                                      | 38 |
| Tabla 20 Vencidos detalle .....                                                                                                  | 39 |
| Tabla 21 Variación de Vencimientos .....                                                                                         | 45 |
| Tabla 22 Nivel Oportunidad Trámites .....                                                                                        | 46 |
| Tabla 23 Detalle de cantidad de solicitudes recibidas de Trámites, OPA´S y Servicios recibidos de enero y febrero 2024 .....     | 46 |
| Tabla 24 Nivel Oportunidad Trámites por tipo de solicitud .....                                                                  | 46 |
| Tabla 25 Nivel Oportunidad Trámites Dependencias .....                                                                           | 47 |
| Tabla 26 Correspondencia de entrada 2024.....                                                                                    | 48 |
| Tabla 27 Correspondencia de salida 2024.....                                                                                     | 48 |
| Tabla 28 Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física.....                                                            | 49 |
| Tabla 29 Correo Electrónico Certificado .....                                                                                    | 51 |
| Tabla 30 Reporte de Rechazos realizados .....                                                                                    | 53 |
| Tabla 31 Reporte de Devoluciones realizadas.....                                                                                 | 54 |
| Tabla 32 Salidas que no pasan por la OSC.....                                                                                    | 56 |
| Tabla 33 Dependencias NVC con Radicados sin Adjunto Digitalizado en PDF en el Sistemas de Gestión de Correspondencia – SIGA..... | 58 |
| Tabla 34 Hallazgos ISolucion .....                                                                                               | 70 |
| Tabla 35 Indicadores .....                                                                                                       | 71 |

## LISTADO DE GRAFICAS

|                                                                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfica 1 Participación Canales acumulado al mes de marzo .....                                                      | 13 |
| Gráfica 2 Comportamiento de PQRS respecto a canales de atención .....                                                | 13 |
| Gráfica 3 Tipificación canales de atención .....                                                                     | 15 |
| Gráfica 4 Top 10 Oficinas con mayor participación en requerimiento y, demás oficinas e Instituciones Educativas..... | 18 |
| Gráfica 5 Entes de Control.....                                                                                      | 21 |
| Gráfica 6 Histórico Nivel de Oportunidad.....                                                                        | 27 |
| Gráfica 7 Nivel de Oportunidad por Subsecretaria .....                                                               | 28 |
| Gráfica 8 Ciclo de Gestión de la Calidad de las respuestas .....                                                     | 29 |
| Gráfica 9 % de Cumplimiento de los trámites .....                                                                    | 46 |

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

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

## GLOSARIO

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

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

- Entes de control: Análisis realizado a las peticiones que ingresan a los sistemas de gestión de correspondencia, acerca de las peticiones que envían los entes de control, tales como: Veeduría, Contraloría, Policía, Defensoría, Procuraduría, Concejo de Bogotá, entre otros.
- Felicitación: Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.
- Nivel de oportunidad: Indicador del porcentaje de cumplimiento en las respuestas generadas a los requerimientos interpuestos por la ciudadanía en la Secretaría de Educación Distrital, durante el mes de su vencimiento. La fórmula de este indicador es:

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

- Nivel de servicio: Número de atenciones efectivas sobre el número total de atenciones de los canales de la OSC. (sin incluir la línea 195, procesos de PAE y Matrículas)
- Percepción de la calidad en la respuesta: Mide la satisfacción de la ciudadanía respecto a la respuesta recibida por la Entidad.
- Petición: Solicitud por parte de usuario interno o externo generado de forma escrita o verbal donde se generan solicitudes a la entidad por motivos de interés general o particular.
- PQRSDF: Grupo ubicado dentro del informe en el cual se incluyen las peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones ingresadas a la entidad.
- Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- Reclamo: Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- Requerimiento: Es la solicitud o petición que se expresa de manera verbal o escrita dirigida a la entidad y/o servidor público, con el propósito de satisfacer una necesidad ante un tema puntual y concreto.
- Requerimientos legales: Grupo de análisis creado con el fin de revisar aquellos requerimientos de origen legal como tutelas, recursos de reposición.
- Solicitud de Acceso a la información: Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones

atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.

- Satisfacción: Porcentaje de ciudadanos que se encuentran satisfechos con la prestación del servicio en los canales de atención.
- Solicitud: Requerimiento de la ciudadanía.
- Solicitudes y trámites: Grupo conformado por los trámites generales, y solicitudes de la ciudadanía.
- Sugerencia: Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

## 1. CANALES DE ATENCIÓN DE LA ENTIDAD

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

### 1.1 Telefónico

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

### 1.2 Virtual:

- El buzón oficial para la recepción de solicitudes y comunicaciones oficiales en la Ventanilla de radicación virtual es <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/>
- Para las entidades que requieran enviar comunicaciones de naturaleza judicial podrán hacerlo en el buzón [notificacionestutelas@EducaciónBogotá.edu.co](mailto: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](mailto: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](mailto: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 \(EducaciónBogotá.gov.co\)](#), 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/](https://EducaciónBogotá.edu.co/portal_institucional/), en el horario de 08:00 am a 05:00 pm.

### 1.5 Alcance POA

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

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

Durante marzo del 2024 se presentaron las siguientes novedades:

- Se registro un nivel de servicio consolidado para el periodo de marzo fue 99% en todos los canales de atención, es decir, que de cada 100 ciudadanos que se comunicaron a los canales de atención de la Entidad, 99 ciudadanos fueron atendidos.
- Para el canal presencial (DLES, y OSC) el indicador se encontró en el 97%, para el canal virtual en el 100%, y en el canal telefónico en el 100%, logrando el cumplimiento del objetivo anual para el indicador del nivel de servicio.

**Tabla 1 Nivel de Servicio marzo**

| Canal          | Atenciones recibidas | Atenciones efectivas | Nivel de servicio |
|----------------|----------------------|----------------------|-------------------|
| Presencial     | 17.554               | 17.017               | 97%               |
| Virtual        | 38.385               | 38.375               | 100%              |
| Telefónico     | 5.039                | 5.022                | 100%              |
| Total, general | <b>60.978</b>        | <b>60.414</b>        | <b>99%</b>        |

Fuente: Datos Canales OSC.

- Por lo anterior, se concluye que se mantiene el indicador propuesto del 94%, logrando un nivel de servicio del 99%.
- Se continúa realizando seguimiento al comportamiento del IVR, lo que ha permitido concluir que el volumen de llamadas ha disminuido, mostrando un buen resultado frente a los audios montados para la orientación.
- Los temas de mayor impacto fueron Subsidio de transporte con un 20.81% presenta un incremento del 7.1% respecto al mes anterior debido a que en marzo se realizó cierre de la asignación de cupo de movilidad escolar, la asignación de cupo escolar registra una participación del 17.89% presentando un aumento del 7.6%, Prestaciones sociales de docentes con 17.59% disminuyendo un 11.6%.
- Desde el equipo de cualificación y formación con el apoyo de la Dirección de Talento Humano y el acompañamiento de la Veeduría Distrital realizaron el Taller Comunicaciones empáticas- lenguaje claro para contar con herramientas que aporten a mejorar la calidad en la prestación del servicio en los canales de atención.
- Durante marzo 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 22 solicitudes para publicar notificación de actos y crear botón de acceso directo al canal virtual de la Ventanilla de Radicación Virtual.
- La apertura de agendamiento para las Direcciones locales continúa haciéndose únicamente a las 3:00pm sin novedad.
- En marzo se mantuvo una eficacia del 98.07% en la atención a la Ciudadanía, donde se recibieron 7.206 turnos y se atendieron 7.067 de manera efectiva, los 139 restantes en su mayoría son turnos abandonados. Los siguientes son los indicadores de atención por parte de las DILES.

| Oficina                           | 1   | 2  | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 11  | 12  | 13  | 14  | 15  | 18  | 19  | 20  | 21  | 22  | 26  | 27 | Total |
|-----------------------------------|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-------|
| 08 - DLE Kennedy                  | 134 | 39 | 142 | 136 | 117 | 115 | 144 | 148 | 99  | 89  | 91  | 80  | 80  | 85  | 52  | 65  | 55  | 42  | 11 | 1724  |
| 07 - DLE Bosa                     | 99  |    | 134 | 130 | 98  | 90  | 85  | 122 | 66  | 101 | 60  | 76  | 79  | 71  | 76  | 43  | 32  | 44  | 19 | 1425  |
| 11 - DLE Suba                     | 109 |    | 109 | 111 | 123 | 97  | 104 | 104 | 49  | 50  | 41  | 62  | 29  | 33  | 31  | 15  | 29  | 17  | 4  | 1117  |
| 19 - DLE Ciudad Bolívar           | 67  |    | 70  | 59  | 75  | 54  | 38  | 91  | 48  | 56  | 43  | 37  | 26  | 31  | 45  | 41  | 55  | 31  | 11 | 878   |
| 18 - DLE Rafael Uribe Uribe       | 31  |    | 30  | 21  | 37  | 23  | 31  | 26  | 37  | 34  | 30  | 19  | 27  | 27  | 30  | 21  | 17  | 13  | 8  | 462   |
| 05 - DLE Usme                     | 43  |    | 30  | 26  | 32  | 19  | 15  | 32  | 33  | 24  | 30  | 20  | 27  | 17  | 23  | 10  | 24  | 14  | 7  | 426   |
| 09 - DLE Fontibón                 | 23  |    | 32  | 37  | 15  | 18  | 10  | 15  | 29  | 11  | 9   | 20  | 16  | 19  | 13  | 8   | 16  | 8   | 3  | 302   |
| 10 - DLE Engativá                 | 34  |    | 24  | 21  | 21  | 16  | 16  | 4   | 5   | 15  | 19  | 13  | 12  | 19  | 18  | 11  | 17  | 17  | 3  | 285   |
| 06 - DLE Tunjuelito               |     |    | 29  |     | 27  |     | 18  | 20  |     | 18  | 14  |     | 15  |     | 25  | 7   |     |     | 5  | 178   |
| 04 - DLE San Cristóbal            | 13  |    | 16  | 15  | 19  | 6   | 12  |     |     |     |     |     |     |     |     | 9   | 4   | 7   |    | 101   |
| 01 - DLE Usaquén                  | 18  |    |     |     |     |     | 19  |     |     |     |     | 13  |     |     |     |     | 18  |     |    | 68    |
| 02 - 13 DLE Teusaquillo-Chaparral | 10  |    |     | 2   |     |     |     |     | 10  |     |     |     |     | 4   |     |     |     | 3   |    | 29    |
| 14 - DLE Mártires                 | 3   |    | 1   | 4   | 4   | 5   | 2   | 4   | 5   |     |     |     |     |     |     |     |     | 1   |    | 29    |
| 15 - DLE Antonio Nariño           | 6   |    | 10  | 1   |     | 7   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 1   |     |    | 25    |
| 03 - 17 DLE Santa Fe - Candelaria |     |    |     |     | 6   |     |     |     |     | 2   |     |     |     |     | 9   |     |     |     | 1  | 18    |
| Total                             | 590 | 39 | 627 | 563 | 574 | 450 | 494 | 566 | 381 | 400 | 337 | 340 | 311 | 306 | 322 | 230 | 268 | 197 | 72 | 7067  |

- En los SuperCades, se ha prestado servicio de lunes a viernes de 7am a 1pm y de 2pm a 5pm. Debido a problemas con el sistema de información de la Secretaría General - SAT que persiste desde el pasado 22 de enero no se cuentan con cifras de atención, sin embargo, se ha garantizado el servicio y se continúa registrando las atenciones en CRM.
- Durante el mes de marzo se asistió a cuatro (4) comités locales de cobertura, una mesa de rectores de Suba el 6 de marzo y al 1° seminario de actualización rectores y rectoras de Tunjuelito que se llevó a cabo el 20 de marzo.

Rafael Uribe                      marzo 8  
Antonio Nariño                  marzo 14  
Engativá                          marzo 15  
Usme                                marzo 21

- En Nivel Central a partir del día 21 de marzo se presentó una situación de protestas por parte de la comunidad indígena Emberá impidiendo el acceso por la puerta principal, por lo que se tomó la medida fue permitir el ingreso de los ciudadanos por la puerta de funcionarios con el acompañamiento de personal de seguridad con el fin de garantizar la atención.

### 3. ANÁLISIS GENERAL DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

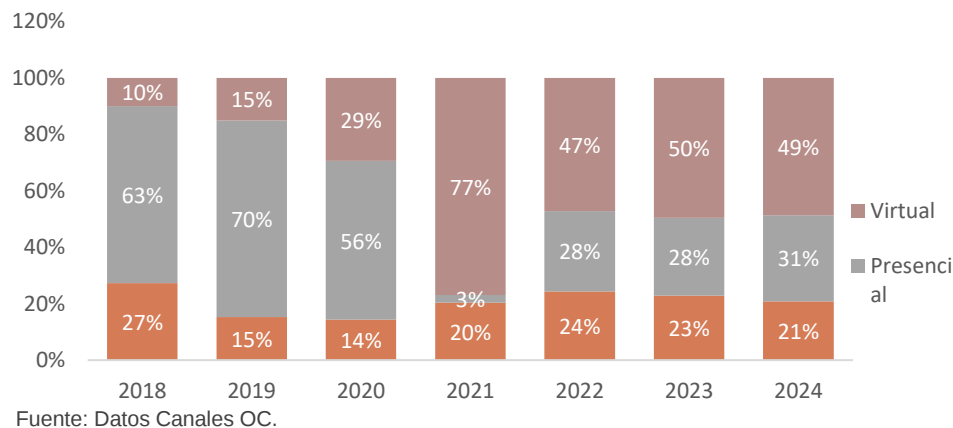
Los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito presentan un comportamiento variable durante los últimos cinco años, al contar con un hito, como lo fue la pandemia causada por el virus Sars-COV2. Desde ese momento, la ciudadanía en general ha optado por preferir los canales virtuales, y también la Entidad, ha propendido por virtualizar y optimizar los trámites existentes, como la solicitud de cupo y prestaciones sociales para docentes. Para el año 2024 en febrero se contó con un total de 70.211 atenciones.

**Tabla 2 Participación Canales Acumulados al mes de marzo**

| Año  | Telefónico | Presencial | Virtual | Total   |
|------|------------|------------|---------|---------|
| 2018 | 135.024    | 281.817    | 20.443  | 437.284 |
| 2019 | 102.571    | 236.308    | 37.539  | 376.418 |
| 2020 | 68.782     | 312.476    | 68.073  | 449.331 |
| 2021 | 70.693     | 277.493    | 145.190 | 493.376 |
| 2022 | 195.944    | 27.188     | 741.169 | 964.301 |
| 2023 | 139.671    | 163.099    | 270.589 | 573.359 |
| 2024 | 94.234     | 113.423    | 204.463 | 412.120 |

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 marzo**



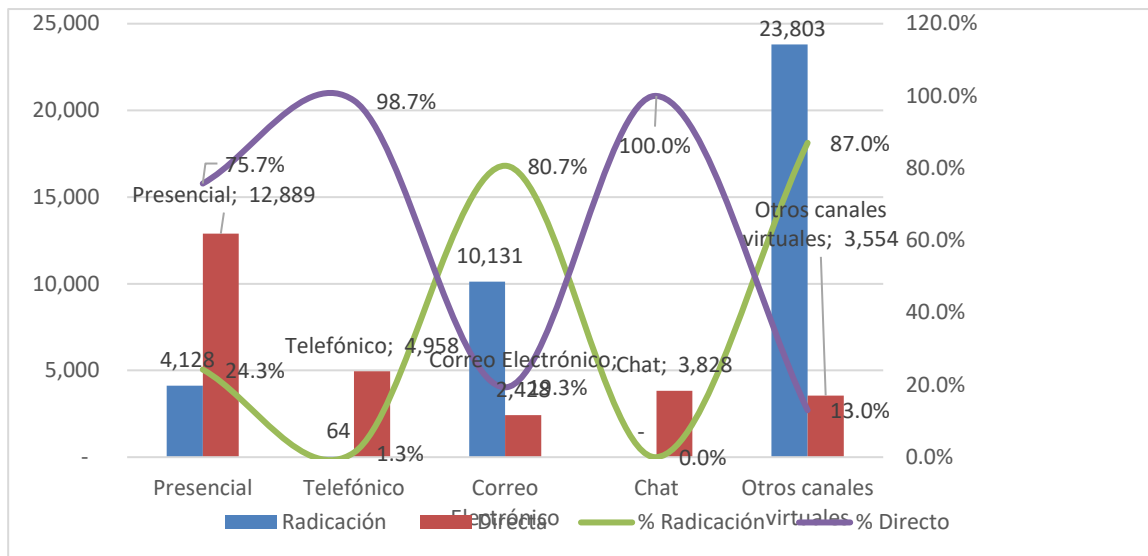
En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a marzo de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para el año 2021 de acuerdo con las situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19, se presentó un incremento en el canal virtual del 48%, disminuyendo la participación del canal presencial en 53% debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional y el telefónico aumento en 6% 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 31%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 49%.

### 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 bajo con el 97%, encontrándose dentro del estándar del indicador.

Es importante mencionar que de manera general el 41.1% 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 el mes de marzo fue de 91.00%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 91.87% dando cumplimiento a la meta general del mes.

**Tabla 3 Satisfacción detallado Mensual**

| Mes                          | Presencial<br>OSC | Telefónico    | Chat          | Correo<br>electrónico | Total, Mes    |
|------------------------------|-------------------|---------------|---------------|-----------------------|---------------|
| <b>Enero</b>                 | 94.47%            | 91.79%        | 85.89%        | 55.66%                | 91.00%        |
| <b>Febrero</b>               | 84.18%            | 91.99%        | 94.23%        | 70.05%                | 87.00%        |
| <b>Proyectado<br/>Mar-24</b> | <b>92.00%</b>     | <b>91.00%</b> | <b>90.00%</b> | <b>71.00%</b>         | <b>91.00%</b> |
| <b>Obtenido<br/>Mar-24</b>   | 92.85%            | 90.73%        | 95.88%        | 70.50%                | 91.87%        |

*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 marzo se encontró en 91.87%, se aplicaron un total de 5.233 encuestas, de las cuales 3.385 se encontraron satisfechas.

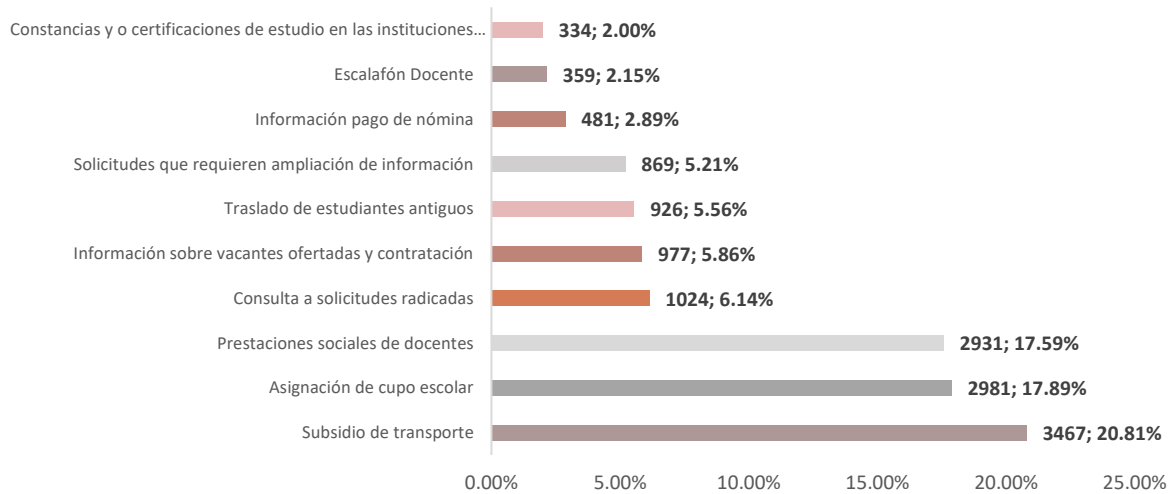
Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 90.73% disminuyendo en 1.26%, Correo electrónico 70.50% registro un aumento de 0.45%, Canal presencial 92.85% aumentando 8.67%, y el canal Chat 95.88% aumentando en 1.65% respecto al periodo anterior.

### 3.3 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Durante el mes de marzo en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron Subsidio de transporte con un 20.81% presenta un incremento del 7.1% respecto al mes anterior debido a que en marzo se realizó cierre de la asignación de cupo de movilidad escolar, la asignación de cupo escolar registra una participación del 17.89% presentando un aumento del 7.6% , Prestaciones sociales de docentes con 17.59% disminuyendo un 11.6%.

Las Consulta a solicitudes radicadas con 6.14% disminuyo en 16.3%., Información sobre vacantes ofertadas y contratación registra una participación del 5.86% presentando un aumento del 34.4%, Traslado de estudiantes antiguos 5.56% aumentando en 49.1% respecto al mes anterior. Por otro lado, Solicitudes que requieren ampliación de información con 5.21% e información pago de nómina 2.89% el retroactivo de enero fue abonado entre el 18 y 19 de marzo, en nómina adicional, a todo el personal administrativo de la SED.

### Gráfica 3 Tipificación canales de atención



Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

#### 4. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RADICADAS

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

**Tabla 4 Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento**

| Tipo de tramite      |                                                          | Bogotá te escucha | SIGA   | Total General |
|----------------------|----------------------------------------------------------|-------------------|--------|---------------|
| Solicitudes<br>79,2% | Derecho de Petición Interés Particular                   | 299               | 2.3694 | 23993         |
|                      | Contáctenos                                              |                   | 4.318  | 4.318         |
|                      | FUT                                                      |                   | 1.442  | 1.442         |
|                      | Derecho de Petición Interés General                      | 80                | 120    | 200           |
|                      | Informativo                                              |                   | 91     | 91            |
|                      | Derecho de Petición de Consulta                          | 61                |        | 61            |
|                      | Respuesta                                                |                   | 43     | 43            |
|                      | invitación                                               |                   | 21     | 21            |
|                      | Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias | 9                 | 12     | 21            |
|                      | Derecho de Petición de Información                       |                   | 5      | 5             |

| Tipo de tramite                               |                                        | Bogotá te escucha | SIGA          | Total General |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------|---------------|---------------|
|                                               | Factura                                |                   | 1             | 1             |
| Trámites<br>17,39%                            | Derecho de Petición Interés Particular |                   | 6623          | 6623          |
|                                               | Derecho de Petición Interés General    |                   | 7             | 7             |
| PQRSDF<br>1,66%                               | Queja                                  | 375               | 2             | 377           |
|                                               | Reclamo                                | 181               |               | 181           |
|                                               | Felicitación                           | 53                |               | 53            |
|                                               | Denuncia por Actos de Corrupción       | 1                 | 10            | 11            |
|                                               | Sugerencia                             | 10                |               | 10            |
| Requerimientos Legales<br>1,63%               | Tutela                                 |                   | 525           | 525           |
|                                               | Cumplimiento de Fallo                  |                   | 82            | 82            |
|                                               | Citación                               |                   | 9             | 9             |
|                                               | Recurso de Reposición                  |                   | 3             | 3             |
|                                               | Conciliación                           |                   | 3             | 3             |
|                                               | Demandas                               |                   | 1             | 1             |
| Solicitud de Acceso a la Información<br>0,12% | Solicitud de Acceso a la Información   | 45                |               | 45            |
| <b>Total General</b>                          |                                        | <b>1.114</b>      | <b>37.012</b> | <b>38.126</b> |

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 |
|------------|------------------------|--------|------------------------|--------------------------------------|---------------|
| Julio      | 28.698                 | 499    | 424                    | 25                                   | 29.646        |
| Agosto     | 29.412                 | 699    | 394                    | 28                                   | 30.533        |
| Septiembre | 27.934                 | 697    | 382                    | 68                                   | 29.081        |

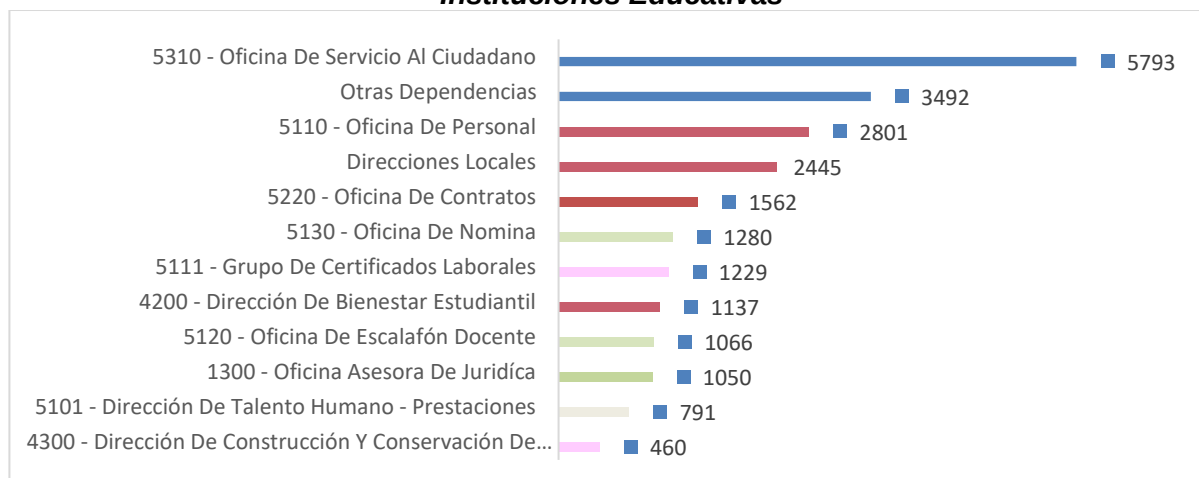
| Mes        | Solicitudes y Trámites | PQRSDF | Requerimientos Legales | Solicitud de Acceso a la Información | Total general |
|------------|------------------------|--------|------------------------|--------------------------------------|---------------|
| Octubre    | 28.718                 | 659    | 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        |

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones en general aumentaron un 31,5% respecto al mes anterior.

Del total de los registros; el 54% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central y el 6% por las Direcciones Locales de Educación; del total, el 89% se realiza a través de canales virtuales y el 11% de manera presencial.

#### 0Gráfica 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 45% lo constituyen las diez dependencias más representativas con un total de 16.454 requerimientos, posteriormente un 6% de participación de las Direcciones Locales de Educación con 2.242 requerimientos.

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

Oficina de Servicio al Ciudadano con trámite de Legalización de documentos al exterior 73%, devolución de legalización con un 10% y el traslado de legalización 6%. La Oficina de Personal con trámite general 84%, Renuncias 4% y licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 4%. La Oficina de Contratos con Certificación de contratos 90% y Trámite General 10%.

La Oficina de Nómina con Trámite general 83%, Cesantías Parciales Administrativos 9% y Actualización y/o Cambio Cuenta Bancaria 3%. El Grupo de certificaciones Laborales con Trámite General 90%, Tiempo de Servicio con 4%, y Funciones 3%.

#### 4.1.2 Grupo PQRSDF

Los 632 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 78% fueron atendidos virtualmente por el canal Web, E-mail y Redes Sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 22%.

**Tabla 6 Oficinas con mayor participación**

| 1. Área                                         | Cantidad       | 3. % de Participación |
|-------------------------------------------------|----------------|-----------------------|
| Oficina de Servicio Al Ciudadano                | 5. 76          | 6. 12%                |
| Dirección de Bienestar Estudiantil              | 8. 55          | 9. 9%                 |
| Oficina de Personal                             | 11. 52         | 12. 8%                |
| Dirección Local de Educación Suba               | 14. 40         | 15. 6%                |
| Oficina Para La Convivencia Escolar             | 17. 30         | 18. 5%                |
| Dirección Local de Educación Engativá           | 20. 24         | 21. 4%                |
| Oficina de Control Disciplinario de Instrucción | 23. 20         | 24. 3%                |
| Dirección Local de Educación Kennedy            | 26. 18         | 27. 3%                |
| Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar     | 29. 17         | 30. 3%                |
| Oficina de Nómina                               | 32. 16         | 33. 3%                |
| Demás Dependencias de Menor Representación      | 35. 150        | 36. 24%               |
| Nivel Institucional                             | 38. 134        | 39. 21%               |
| <b>Total</b>                                    | <b>41. 643</b> | <b>42. 100%</b>       |

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, convivencia escolar, Beneficios Estudiantiles, Calidad de la educación,

asuntos disciplinarios, matrículas y entorno escolar, esto dentro de las categorías más representativas.

#### 4.1.3 Requerimientos Legales

**Tabla 7 Requerimiento de mayor demanda**

| Grupo                 | Cantidad   | % Participación |
|-----------------------|------------|-----------------|
| Tutela                | 525        | 84%             |
| Cumplimiento de Fallo | 82         | 13%             |
| Citación              | 9          | 1%              |
| Recurso de Reposición | 3          | 0%              |
| Conciliación          | 3          | 0%              |
| Demandas              | 1          | 0%              |
| <b>Total</b>          | <b>623</b> | <b>100%</b>     |

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

Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 84% corresponde a Tutelas, el 13% a Cumplimiento de fallo y el 1% a Citaciones.

#### 4.1.4 Denuncias por presuntos actos de corrupción

Durante el presente mes se recibieron 11 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        |
| 5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional     | 1        |
| 5310 - Oficina de Servicio Al Ciudadano           | 1        |
| 1300 - Oficina Asesora de Jurídica                | 1        |
| 5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones | 1        |
| 1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar        | 1        |
| 5130 - Oficina de Nomina                          | 1        |
| 2207 - Dirección Local de Educación Bosa          | 1        |
| 1200 - Oficina de Control Interno                 | 1        |
| 4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil         | 1        |

| Área         | Cantidad  |
|--------------|-----------|
| <b>Total</b> | <b>11</b> |

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

#### 4.1.5 Entes de control

Para tener una información más precisa de los requerimientos que se generan para los entes de control, se realiza una búsqueda manual de estos requerimientos, teniendo en cuenta el tipo de peticionario, documento y asunto, producto de este ejercicio se obtiene la información descrita a continuación.

En total se encontraron 615 requerimientos recibidos en la SED, los cuales para fines informativos se clasifican en dos grandes grupos, Organismo Autónomo e Independiente el cual se subdivide en distrital o nacional y el segundo grupo denominado Ramas del Poder Público, cabe aclarar que las entidades regulatorias que se tiene en cuenta son: Defensoría, Veeduría, Personería, Contraloría, Procuraduría, Fiscalía y Ministerio de Educación; este último por ser directamente relacionado con la entidad.

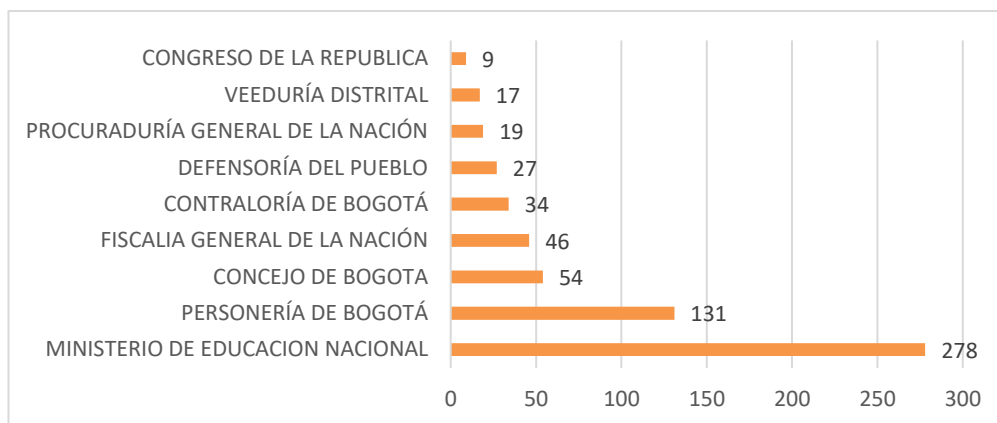
**Tabla 9 Participación según el nivel**

|                                           |            |
|-------------------------------------------|------------|
| <b>Organismo Autónomo e Independiente</b> |            |
| Organismo de Control Distrital*           | 236        |
| Organismo de Control Nacional*            | 46         |
| <b>Ramas del Poder Publico</b>            |            |
| Rama Ejecutiva del Orden Nacional*        | 278        |
| Rama Judicial*                            | 46         |
| <b>Ramas del Poder Legislativo</b>        |            |
| Congreso de la República                  | 9          |
| <b>Total general</b>                      | <b>615</b> |

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 45% de ellas vienen del Ministerio de Educación Nacional, el 21% de la Personería de Bogotá, el 9% del Consejo de Bogotá, el 7% de la fiscalía general de la Nación, el restante 17% está entre otras de menor participación.

#### 4.1.6 Sugerencias y/o felicitaciones

Las sugerencias de la ciudadanía en marzo fueron 10 y ellas hicieron referencia a propuestas para prestación del servicio educativo, infraestructura de Instituciones educativas, Educación Superior, problemática de salud en comunidad educativa, entre otros.

Del mismo modo las felicitaciones presentadas en total fueron 53, destacándose, la atención en los diferentes canales de servicio y la labor de los agentes Rocío Valderrama, Yeimy Rincón, Andrea Jiménez, María Fernanda Sánchez, Oscar Sáenz, entre otros.

#### 4.1.7 Acceso a la información

Respecto al acceso a la información durante el presente mes ingresaron 45 solicitudes de las cuales se destacan 8 para la Oficina de Personal, 4 para la Dirección de Cobertura, 4 para el grupo de Certificados Laborales, entre otras.

### 5. SOLUCIONES ESTRATÉGICAS

Bajo el Marco de “Aliados Estratégicos”, el Modelo de Servicio de la Oficina de Servicio al Ciudadano, infiere en la articulación entre los 3 Niveles de la entidad, a través del apoyo de un equipo que se ha fortalecido en el ya posicionado “Equipo de Plan Padrino”, a través del registro y asignación del correo [oscplanpadrino@EducaciónBogotá.gov.co](mailto: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 marzo de 2024, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a 646 las cuales se discriminan en:

- 563 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 63 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 20 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 |     |     |     |     |     |      |     |     |     |

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

**Tabla 11 Avance de cierre de gestión.**

| Tema         | Marzo      | % Cierro       |
|--------------|------------|----------------|
| Completado   | 522        | 92.72%         |
| En Progreso  | 41         | 7.28%          |
| <b>Total</b> | <b>563</b> | <b>100.00%</b> |

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

El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a cada uno de los responsables de la respectiva asignación. Encontrando que el avance en la gestión de correo para el mes de marzo está en el 92.72%.

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

**Tabla 12 Tipología Plan Padrino**

| Tema                                             | Marzo | % Cierre |
|--------------------------------------------------|-------|----------|
| Modificación a radicados en aplicativo SIGA      | 234   | 41,56%   |
| Modificación usuarios                            | 83    | 14,74%   |
| Creación de Trámites                             | 67    | 11,90%   |
| Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha | 65    | 11,55%   |
| Creación de Usuarios                             | 30    | 5,33%    |

| Tema                                                                       | Marzo      | % Cierre    |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia                            | 13         | 2,31%       |
| Apoyo Soportes Dexon                                                       | 11         | 1,95%       |
| Solicitudes Base de Datos                                                  | 9          | 1,60%       |
| Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha                            | 8          | 1,42%       |
| Aclaración Informe de Vencidos                                             | 7          | 1,24%       |
| Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia | 7          | 1,24%       |
| Comité Local de Cobertura                                                  | 6          | 1,07%       |
| Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar                           | 6          | 1,07%       |
| Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad                                 | 5          | 0,89%       |
| Aclaración Informe de Próximos a vencer y en trámite                       | 4          | 0,71%       |
| Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento                   | 4          | 0,71%       |
| Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES                                 | 3          | 0,53%       |
| Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas                            | 1          | 0,18%       |
| <b>Total</b>                                                               | <b>563</b> | <b>100%</b> |

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

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, como el Grupo de Certificados Laborales, Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Oficina de Nómina, Oficina de Servicio al Ciudadano y Oficina de Personal; estas 5 dependencias generan el 51,51% de las solicitudes.

Igualmente, este correo gestiona el registro de las solicitudes de notificaciones, en el presente mes se recibieron un total de 63 solicitudes, las dependencias que más utilizan este medio para la remisión de notificaciones son la Oficina de Escalafón Docente, Oficina de Control Disciplinario de Instrucción, grupo de Talento Humano – Prestaciones, Dirección de Bienestar Estudiantil y la Dirección de Construcciones; el servicio más reiterativo es la Publicación en Página Web.

**Tabla 13 Solicitud de Trámite de Notificaciones - Plan Padrino**

| Tema                     | Marzo     |
|--------------------------|-----------|
| Publicación Página Web   | 33        |
| Notificación Electrónica | 30        |
| <b>Total</b>             | <b>63</b> |

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 31-03-2024

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 marzo se realizaron 20 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 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 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 marzo.

**Tabla 15 Nivel de Oportunidad por área NVC y Local**

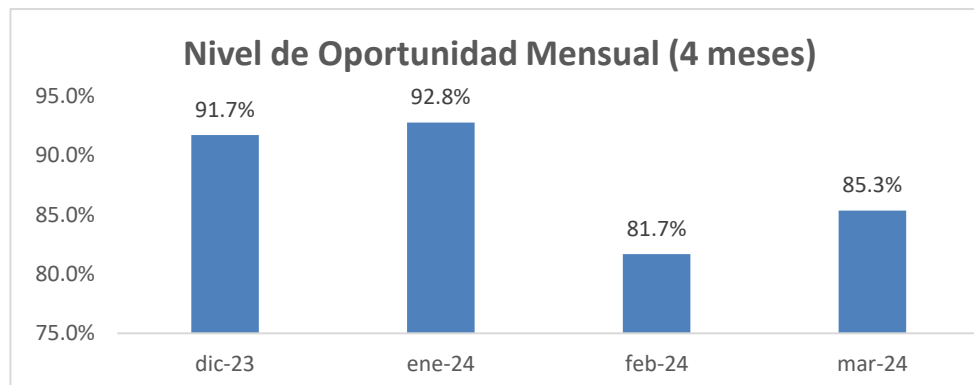
| Área Responsable                                        | Total | No Cumple | Si Cumple | Nivel de Oportunidad |
|---------------------------------------------------------|-------|-----------|-----------|----------------------|
| Oficina de Personal                                     | 3.271 | 1690      | 1581      | 48%                  |
| Grupo de Certificados Laborales                         | 1.828 | 867       | 961       | 53%                  |
| Dirección de Talento Humano - Prestaciones              | 800   | 329       | 471       | 59%                  |
| Dirección de Relaciones Con El Sector Educativo Privado | 3     | 1         | 2         | 67%                  |
| Oficina de Nómina                                       | 1.314 | 337       | 977       | 74%                  |
| Dirección de Talento Humano                             | 216   | 45        | 171       | 79%                  |
| Dirección de Inclusión E Integración de Poblaciones     | 158   | 28        | 130       | 82%                  |
| Dirección Local de Educación Suba                       | 517   | 91        | 426       | 82%                  |

| Área Responsable                                                                           | Total | No Cumple | Si Cumple | Nivel de Oportunidad |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------|-----------|----------------------|
| Dirección Local de Educación Engativá                                                      | 328   | 55        | 273       | 83%                  |
| Oficina de Presupuesto                                                                     | 6     | 1         | 5         | 83%                  |
| Dirección Local de Educación Usaquén                                                       | 176   | 27        | 149       | 85%                  |
| Dirección Local de Educación Kennedy                                                       | 684   | 98        | 586       | 86%                  |
| Dirección de Participación Y Relaciones Interinstitucionales                               | 7     | 1         | 6         | 86%                  |
| Dirección de Educación Media                                                               | 8     | 1         | 7         | 88%                  |
| Subsecretaría de Integración Interinstitucional                                            | 8     | 1         | 7         | 88%                  |
| Oficina Asesora de Planeación                                                              | 32    | 4         | 28        | 88%                  |
| Oficina Asesora de Jurídica                                                                | 1.289 | 129       | 1160      | 90%                  |
| Dirección Local de Educación Santafé - Candelaria                                          | 87    | 8         | 79        | 91%                  |
| Oficina de Control Interno                                                                 | 60    | 5         | 55        | 92%                  |
| Dirección de Construcción Y Conservación de Establecimientos Educativos                    | 487   | 36        | 451       | 93%                  |
| Dirección de Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos                                      | 15    | 1         | 14        | 93%                  |
| Oficina de Control Disciplinario de Instrucción                                            | 317   | 20        | 297       | 94%                  |
| Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar                                                | 258   | 16        | 242       | 94%                  |
| Dirección de Inspección Y Vigilancia                                                       | 192   | 10        | 182       | 95%                  |
| Dirección de Servicios Administrativos                                                     | 95    | 4         | 91        | 96%                  |
| Oficina de Tesorería Y Contabilidad                                                        | 24    | 1         | 23        | 96%                  |
| Dirección Local de Educación Teusaquillo                                                   | 84    | 3         | 81        | 96%                  |
| Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe                                            | 198   | 7         | 191       | 96%                  |
| Dirección Local de Educación Chapinero                                                     | 63    | 2         | 61        | 97%                  |
| Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento                                            | 114   | 3         | 111       | 97%                  |
| Dirección de Educación Preescolar Y Básica                                                 | 46    | 1         | 45        | 98%                  |
| Dirección Local de Educación Tunjuelito                                                    | 92    | 2         | 90        | 98%                  |
| Dirección de Dotaciones Escolares                                                          | 93    | 2         | 91        | 98%                  |
| Dirección de Cobertura                                                                     | 810   | 16        | 794       | 98%                  |
| Dirección de Relaciones Con Los Sectores de Educación Superior Y Educación Para el Trabajo | 205   | 4         | 201       | 98%                  |
| Oficina de Tecnologías de La Información Y Las Comunicaciones                              | 218   | 4         | 214       | 98%                  |
| Despacho                                                                                   | 168   | 2         | 166       | 99%                  |
| Oficina de Escalafón Docente                                                               | 1.348 | 16        | 1332      | 99%                  |
| Oficina Para La Convivencia Escolar                                                        | 110   | 1         | 109       | 99%                  |

| Área Responsable                                              | Total         | No Cumple   | Si Cumple    | Nivel de Oportunidad |
|---------------------------------------------------------------|---------------|-------------|--------------|----------------------|
| Dirección Local de Educación Barrios Unidos                   | 145           | 1           | 144          | 99%                  |
| Dirección de Servicios Administrativos - Archivo Sed          | 474           | 2           | 472          | 100%                 |
| Oficina de Servicio Al Ciudadano                              | 6.530         | 6           | 6524         | 100%                 |
| Dirección de Evaluación de La Educación                       | 6             | 0           | 6            | 100%                 |
| Dirección Local de Educación Bosa                             | 258           | 0           | 258          | 100%                 |
| Dirección Local de Educación San Cristóbal                    | 76            | 0           | 76           | 100%                 |
| Dirección Local de Educación Usme                             | 72            | 0           | 72           | 100%                 |
| Dirección de Contratación                                     | 1             | 0           | 1            | 100%                 |
| Subsecretaría de Gestión Institucional                        | 57            | 0           | 57           | 100%                 |
| Oficina de Apoyo Precontractual                               | 3             | 0           | 3            | 100%                 |
| Dirección Local de Educación Puente Aranda                    | 106           | 0           | 106          | 100%                 |
| Oficina de Contratos                                          | 1.001         | 0           | 1001         | 100%                 |
| Dirección General de Educación Y Colegios Distritales         | 9             | 0           | 9            | 100%                 |
| Oficina Asesora de Comunicación Y Prensa                      | 1             | 0           | 1            | 100%                 |
| Dirección Local de Educación Sumapaz                          | 4             | 0           | 4            | 100%                 |
| Dirección de Formación de Docentes E Innovaciones Pedagógicas | 58            | 0           | 58           | 100%                 |
| Dirección Local de Educación Fontibón                         | 129           | 0           | 129          | 100%                 |
| Dirección Local de Educación Mártires                         | 62            | 0           | 62           | 100%                 |
| Subsecretaría de Calidad Y Pertinencia                        | 4             | 0           | 4            | 100%                 |
| Subsecretaría de Acceso Y Permanencia                         | 2             | 0           | 2            | 100%                 |
| Dirección de Bienestar Estudiantil                            | 1.638         | 0           | 1638         | 100%                 |
| Dirección Local de Educación Antonio Nariño                   | 95            | 0           | 95           | 100%                 |
| <b>Total</b>                                                  | <b>26.460</b> | <b>3878</b> | <b>22582</b> | <b>85%</b>           |

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 marzo con respecto al mes anterior aumentó 3.6%; el total de 61 dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 40 áreas se encontraron por debajo del 100%, de la cuales 16 están por debajo del 90%. 24 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 marzo fueron:

- Oficina de Personal 48,33%
- Grupo de Certificados Laborales 52,57%
- Dirección de Talento Humano – Prestaciones 58,87%
- Dirección de Relaciones Con El Sector Educativo Privado 66,66%
- Oficina de Nómina 74,35%
- Dirección de Talento Humano 79,16%

## 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 5.906 requerimientos evaluados, el 13% no cumple con alguno de los criterios de calidad, los cuales se describen a continuación:

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

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

**Tabla 16 Resultados de la Evaluación del mes**

| Evaluado | Coherencia |           | Claridad  |           | Calidez   |           | Oportunidad |           | Manejo Aplicativo |           | TOTAL     |           |
|----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|-------------------|-----------|-----------|-----------|
|          | Si Cumple  | No Cumple | Si Cumple | No Cumple | Si Cumple | No Cumple | Si Cumple   | No Cumple | Si Cumple         | No Cumple | Si Cumple | No Cumple |
| 5.906    | 5563       | 343       | 5585      | 321       | 5594      | 312       | 5441        | 465       | 5550              | 356       | 5563      | 343       |
|          | 94%        | 6%        | 95%       | 5%        | 95%       | 5%        | 92%         | 8%        | 94%               | 6%        | 94%       | 6%        |

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad

El acumulado del año 2024 al corte del mes de marzo se sitúa en el 85%.

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

| Área Responsable                                       | Univer so | Total Evaluado | No Cumple | Si Cumple | Nivel Cumple % | Nivel No Cumple % |
|--------------------------------------------------------|-----------|----------------|-----------|-----------|----------------|-------------------|
| Subsecretaría de Integración Interinstitucional        | 1         | 1              | 1         | 0         | 0%             | 100%              |
| Subsecretaría de Gestión Institucional                 | 5         | 2              | 2         | 0         | 0%             | 100%              |
| Colegio Cristóbal Colon (IED)                          | 10        | 8              | 8         | 0         | 0%             | 100%              |
| Colegio Atenas (IED)                                   | 1         | 1              | 1         | 0         | 0%             | 100%              |
| Colegio Nueva Esperanza (IED)                          | 9         | 9              | 9         | 0         | 0%             | 100%              |
| Colegio Santa Martha (IED)                             | 4         | 3              | 3         | 0         | 0%             | 100%              |
| Colegio Castilla (IED)                                 | 1         | 1              | 1         | 0         | 0%             | 100%              |
| Colegio Darío Echandía (IED)                           | 5         | 1              | 1         | 0         | 0%             | 100%              |
| Colegio Fernando Soto Aparicio (IED)                   | 1         | 1              | 1         | 0         | 0%             | 100%              |
| Colegio Integrado de Fontibón Ibep (IED)               | 1         | 1              | 1         | 0         | 0%             | 100%              |
| Colegio Instituto Técnico República de Guatemala (IED) | 1         | 1              | 1         | 0         | 0%             | 100%              |
| Colegio Jorge Gaitán Cortes (IED)                      | 1         | 1              | 1         | 0         | 0%             | 100%              |
| Colegio Marco Tulio Fernández (IED)                    | 5         | 5              | 5         | 0         | 0%             | 100%              |
| Colegio Tabora (IED)                                   | 1         | 1              | 1         | 0         | 0%             | 100%              |
| Colegio Rodrigo Lara Bonilla (IED)                     | 1         | 1              | 1         | 0         | 0%             | 100%              |

| Área Responsable                                             | Univer<br>so | Total<br>Evaluado | No<br>Cumple | Si<br>Cumple | Nivel<br>Cumple<br>% | Nivel<br>No Cumple<br>% |
|--------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|----------------------|-------------------------|
| Colegio Juana Escobar (IED)                                  | 10           | 9                 | 8            | 1            | 11%                  | 89%                     |
| Colegio Carlos Arturo Torres (IED)                           | 6            | 7                 | 6            | 1            | 14%                  | 86%                     |
| Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (IED)                 | 26           | 4                 | 3            | 1            | 25%                  | 75%                     |
| Colegio Rural José Celestino Mutis (IED)                     | 56           | 42                | 31           | 11           | 26%                  | 74%                     |
| Colegio Antonio Villavicencio (IED)                          | 22           | 18                | 13           | 5            | 28%                  | 72%                     |
| Colegio Delia Zapata Olivella (IED)                          | 27           | 6                 | 4            | 2            | 33%                  | 67%                     |
| Colegio La Toscana - Lisboa (IED)                            | 8            | 3                 | 2            | 1            | 33%                  | 67%                     |
| Colegio Técnico Domingo Faustino Sarmiento (IED)             | 21           | 20                | 13           | 7            | 35%                  | 65%                     |
| Colegio Cundinamarca (IED)                                   | 43           | 35                | 22           | 13           | 37%                  | 63%                     |
| Colegio San Cristóbal Sur (IED)                              | 6            | 5                 | 3            | 2            | 40%                  | 60%                     |
| Colegio El Japón (IED)                                       | 5            | 5                 | 3            | 2            | 40%                  | 60%                     |
| Colegio La Amistad (IED)                                     | 17           | 7                 | 4            | 3            | 43%                  | 57%                     |
| Colegio Manuela Beltrán (IED)                                | 15           | 14                | 8            | 6            | 43%                  | 57%                     |
| Colegio Cedid Ciudad Bolívar (IED)                           | 143          | 51                | 26           | 25           | 49%                  | 51%                     |
| Dirección General de Educación Y Colegios Distritales        | 4            | 4                 | 2            | 2            | 50%                  | 50%                     |
| Dirección de Participación Y Relaciones Interinstitucionales | 2            | 2                 | 1            | 1            | 50%                  | 50%                     |
| Colegio San José Sur Oriental (IED)                          | 9            | 4                 | 2            | 2            | 50%                  | 50%                     |
| Colegio San Cayetano (IED)                                   | 2            | 2                 | 1            | 1            | 50%                  | 50%                     |
| Colegio Ciudadela Educativa de Bosa (IED)                    | 2            | 2                 | 1            | 1            | 50%                  | 50%                     |
| Colegio Nelson Mandela (IED)                                 | 16           | 2                 | 1            | 1            | 50%                  | 50%                     |
| Colegio Hunza (IED)                                          | 9            | 4                 | 2            | 2            | 50%                  | 50%                     |
| Colegio Juan Francisco Berbeo (IED)                          | 2            | 2                 | 1            | 1            | 50%                  | 50%                     |
| Colegio Panamericano (IED)                                   | 2            | 2                 | 1            | 1            | 50%                  | 50%                     |
| Colegio José Manuel Restrepo (IED)                           | 2            | 2                 | 1            | 1            | 50%                  | 50%                     |
| Colegio Alexander Fleming (IED)                              | 2            | 2                 | 1            | 1            | 50%                  | 50%                     |
| Colegio República Federal de Alemania (IED)                  | 2            | 2                 | 1            | 1            | 50%                  | 50%                     |
| Colegio Instituto Técnico Rodrigo de Triana (IED)            | 13           | 11                | 5            | 6            | 55%                  | 45%                     |
| Colegio Luis López de Mesa (IED)                             | 46           | 45                | 20           | 25           | 56%                  | 44%                     |

| Área Responsable                                               | Univer<br>so | Total<br>Evaluado | No<br>Cumple | Si<br>Cumple | Nivel<br>Cumple<br>% | Nivel<br>No Cumple<br>% |
|----------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|----------------------|-------------------------|
| Colegio La Chucua (IED)                                        | 12           | 9                 | 4            | 5            | 56%                  | 44%                     |
| Colegio Estanislao Zuleta (IED)                                | 171          | 68                | 30           | 38           | 56%                  | 44%                     |
| Colegio República Dominicana (IED)                             | 332          | 49                | 21           | 28           | 57%                  | 43%                     |
| Colegio El Virrey José Solís (IED)                             | 23           | 19                | 8            | 11           | 58%                  | 42%                     |
| Oficina Asesora de Planeación                                  | 5            | 5                 | 2            | 3            | 60%                  | 40%                     |
| Dirección de Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos          | 7            | 3                 | 1            | 2            | 67%                  | 33%                     |
| Colegio Instituto Técnico Industrial Piloto (IED)              | 25           | 21                | 7            | 14           | 67%                  | 33%                     |
| Colegio Ciudadela El Recreo Sonia Osorio de Saint - Malo (IED) | 3            | 3                 | 1            | 2            | 67%                  | 33%                     |
| Colegio Alquería de La Fragua (IED)                            | 17           | 6                 | 2            | 4            | 67%                  | 33%                     |
| Colegio Rural Pasquilla (IED)                                  | 3            | 3                 | 1            | 2            | 67%                  | 33%                     |
| Colegio Estrella Del Sur (IED)                                 | 79           | 50                | 16           | 34           | 68%                  | 32%                     |
| Colegio Gabriel Betancourt Mejía (IED)                         | 158          | 48                | 15           | 33           | 69%                  | 31%                     |
| Colegio Eduardo Umaña Mendoza (IED)                            | 133          | 58                | 18           | 40           | 69%                  | 31%                     |
| Colegio Vista Bella (IED)                                      | 32           | 26                | 8            | 18           | 69%                  | 31%                     |
| Dirección de Talento Humano                                    | 47           | 20                | 6            | 14           | 70%                  | 30%                     |
| Oficina de Personal                                            | 1293         | 86                | 25           | 61           | 71%                  | 29%                     |
| Colegio Instituto Técnico Internacional (IED)                  | 12           | 7                 | 2            | 5            | 71%                  | 29%                     |
| Colegio Federico García Lorca (IED)                            | 20           | 18                | 5            | 13           | 72%                  | 28%                     |
| Colegio Centro Integral José María Córdoba (IED)               | 28           | 18                | 5            | 13           | 72%                  | 28%                     |
| Dirección Local de Educación Kennedy                           | 337          | 58                | 16           | 42           | 72%                  | 28%                     |
| Colegio Virginia Gutiérrez de Pineda (IED)                     | 27           | 12                | 3            | 9            | 75%                  | 25%                     |
| Colegio Heladia Mejía (IED)                                    | 4            | 4                 | 1            | 3            | 75%                  | 25%                     |
| Colegio Orlando Higuera Rojas (IED)                            | 202          | 56                | 13           | 43           | 77%                  | 23%                     |
| Grupo de Certificados Laborales                                | 1016         | 133               | 30           | 103          | 77%                  | 23%                     |
| Colegio Confederación Brisas Del Diamante (IED)                | 153          | 67                | 15           | 52           | 78%                  | 22%                     |
| Colegio La Concepción (IED)                                    | 10           | 9                 | 2            | 7            | 78%                  | 22%                     |
| Colegio República Del Ecuador (IED)                            | 20           | 14                | 3            | 11           | 79%                  | 21%                     |

| Área Responsable                                              | Univer<br>so | Total<br>Evaluado | No<br>Cumple | Si<br>Cumple | Nivel<br>Cumple<br>% | Nivel<br>No Cumple<br>% |
|---------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|----------------------|-------------------------|
| Colegio Guillermo León Valencia (IED)                         | 15           | 14                | 3            | 11           | 79%                  | 21%                     |
| Colegio Simón Rodríguez (IED)                                 | 69           | 24                | 5            | 19           | 79%                  | 21%                     |
| Dirección de Servicios Administrativos                        | 7            | 5                 | 1            | 4            | 80%                  | 20%                     |
| Oficina de Tesorería Y Contabilidad                           | 5            | 5                 | 1            | 4            | 80%                  | 20%                     |
| Colegio Orlando Fals Borda (IED)                              | 9            | 10                | 2            | 8            | 80%                  | 20%                     |
| Colegio Antonio Nariño (IED)                                  | 12           | 10                | 2            | 8            | 80%                  | 20%                     |
| Colegio El Paraíso de Manuela Beltrán (IED)                   | 5            | 5                 | 1            | 4            | 80%                  | 20%                     |
| Colegio Leonar <b>do</b> Posada Pedraza (IED)                 | 25           | 21                | 4            | 17           | 81%                  | 19%                     |
| Colegio Porfirio Barba Jacob (IED)                            | 33           | 11                | 2            | 9            | 82%                  | 18%                     |
| Colegio Magdalena Ortega de Nariño (IED)                      | 13           | 11                | 2            | 9            | 82%                  | 18%                     |
| Colegio Silveria Espinosa de Rendon (IED)                     | 47           | 22                | 4            | 18           | 82%                  | 18%                     |
| Dirección de Talento Humano - Prestaciones                    | 361          | 45                | 8            | 37           | 82%                  | 18%                     |
| Colegio Montebello (IED)                                      | 14           | 6                 | 1            | 5            | 83%                  | 17%                     |
| Colegio Prospero Pinzón (IED)                                 | 19           | 12                | 2            | 10           | 83%                  | 17%                     |
| Colegio Antonio Van Uden (IED)                                | 9            | 6                 | 1            | 5            | 83%                  | 17%                     |
| Colegio Almirante Padilla (IED)                               | 31           | 13                | 2            | 11           | 85%                  | 15%                     |
| Colegio Carlos Pizarro León Gómez (IED)                       | 35           | 26                | 4            | 22           | 85%                  | 15%                     |
| Colegio República de México (IED)                             | 24           | 13                | 2            | 11           | 85%                  | 15%                     |
| Colegio Filarmónico Simón Bolívar (IED)                       | 22           | 7                 | 1            | 6            | 86%                  | 14%                     |
| Colegio Compartir Suba IED                                    | 7            | 7                 | 1            | 6            | 86%                  | 14%                     |
| Colegio España (IED)                                          | 17           | 14                | 2            | 12           | 86%                  | 14%                     |
| Colegio Alejandro Obregón (IED)                               | 14           | 7                 | 1            | 6            | 86%                  | 14%                     |
| Oficina de Escalafón Docente                                  | 422          | 100               | 14           | 86           | 86%                  | 14%                     |
| Dirección de Formación de Docentes E Innovaciones Pedagógicas | 29           | 23                | 3            | 20           | 87%                  | 13%                     |
| Dirección de Inclusión E Integración de Poblaciones           | 76           | 54                | 7            | 47           | 87%                  | 13%                     |
| Colegio Guillermo Cano Isaza (IED)                            | 38           | 31                | 4            | 27           | 87%                  | 13%                     |

| Área Responsable                                                                           | Univer<br>so | Total<br>Evaluado | No<br>Cumple | Si<br>Cumple | Nivel<br>Cumple<br>% | Nivel<br>No Cumple<br>% |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|----------------------|-------------------------|
| Dirección de Dotaciones Escolares                                                          | 9            | 8                 | 1            | 7            | 88%                  | 13%                     |
| Colegio Cedid San Pablo (IED)                                                              | 32           | 24                | 3            | 21           | 88%                  | 13%                     |
| Colegio Antonio García (IED)                                                               | 7            | 8                 | 1            | 7            | 88%                  | 13%                     |
| Colegio Restrepo Millán (IED)                                                              | 143          | 57                | 7            | 50           | 88%                  | 12%                     |
| Colegio Juan Evangelista Gómez (IED)                                                       | 145          | 34                | 4            | 30           | 88%                  | 12%                     |
| Dirección de Relaciones Con Los Sectores de Educación Superior Y Educación Para el Trabajo | 67           | 26                | 3            | 23           | 88%                  | 12%                     |
| Dirección Local de Educación Mártires                                                      | 28           | 18                | 2            | 16           | 89%                  | 11%                     |
| Colegio Usminia (IED)                                                                      | 23           | 18                | 2            | 16           | 89%                  | 11%                     |
| Colegio Alfonso Reyes Echandía (IED)                                                       | 11           | 9                 | 1            | 8            | 89%                  | 11%                     |
| Oficina Para La Convivencia Escolar                                                        | 63           | 55                | 6            | 49           | 89%                  | 11%                     |
| Colegio La Estancia - San Isidro Labrador (IED)                                            | 158          | 74                | 8            | 66           | 89%                  | 11%                     |
| Colegio Bernardo Jaramillo (IED)                                                           | 127          | 65                | 7            | 58           | 89%                  | 11%                     |
| Colegio Nicolas Gómez Dávila (IED)                                                         | 153          | 58                | 6            | 52           | 90%                  | 10%                     |
| Colegio El Porvenir (IED)                                                                  | 43           | 30                | 3            | 27           | 90%                  | 10%                     |
| Colegio Fanny Mikey (IED)                                                                  | 23           | 20                | 2            | 18           | 90%                  | 10%                     |
| Colegio Carlos Alban Holguín (IED)                                                         | 45           | 31                | 3            | 28           | 90%                  | 10%                     |
| Colegio Álvaro Gómez Hurtado (IED)                                                         | 271          | 62                | 6            | 56           | 90%                  | 10%                     |
| Dirección Local de Educación Rafael Uribe                                                  | 131          | 64                | 6            | 58           | 91%                  | 9%                      |
| Dirección de Construcción Y Conservación de Establecimientos Educativos                    | 51           | 22                | 2            | 20           | 91%                  | 9%                      |
| Colegio Los Periodistas (IED)                                                              | 12           | 11                | 1            | 10           | 91%                  | 9%                      |
| Dirección Local de Educación Suba                                                          | 226          | 45                | 4            | 41           | 91%                  | 9%                      |
| Colegio San Agustín (IED)                                                                  | 45           | 34                | 3            | 31           | 91%                  | 9%                      |
| Despacho                                                                                   | 102          | 58                | 5            | 53           | 91%                  | 9%                      |
| Colegio Brazuelos (IED)                                                                    | 30           | 24                | 2            | 22           | 92%                  | 8%                      |
| Colegio Atanasio Girardot (IED)                                                            | 15           | 12                | 1            | 11           | 92%                  | 8%                      |
| Colegio José Martí (IED)                                                                   | 17           | 12                | 1            | 11           | 92%                  | 8%                      |
| Colegio San Francisco (IED)                                                                | 20           | 12                | 1            | 11           | 92%                  | 8%                      |

| Área Responsable                                              | Univer<br>so | Total<br>Evaluado | No<br>Cumple | Si<br>Cumple | Nivel<br>Cumple<br>% | Nivel<br>No Cumple<br>% |
|---------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|----------------------|-------------------------|
| Oficina de Contratos                                          | 63           | 26                | 2            | 24           | 92%                  | 8%                      |
| Colegio Benjamín Herrera (IED)                                | 14           | 13                | 1            | 12           | 92%                  | 8%                      |
| Colegio Unión Europea (IED)                                   | 144          | 65                | 5            | 60           | 92%                  | 8%                      |
| Colegio República de China (IED)                              | 98           | 46                | 3            | 43           | 93%                  | 7%                      |
| Oficina de Control Disciplinario de Instrucción               | 65           | 47                | 3            | 44           | 94%                  | 6%                      |
| Dirección Local de Educación Bosa                             | 185          | 48                | 3            | 45           | 94%                  | 6%                      |
| Colegio Motorista (IED)                                       | 23           | 16                | 1            | 15           | 94%                  | 6%                      |
| Colegio Instituto Técnico Laureano Gómez (IED)                | 24           | 17                | 1            | 16           | 94%                  | 6%                      |
| Colegio Tomas Cipriano de Mosquera (IED)                      | 22           | 17                | 1            | 16           | 94%                  | 6%                      |
| Colegio Palermo -IEDIP- (IED)                                 | 21           | 17                | 1            | 16           | 94%                  | 6%                      |
| Oficina de Nómina                                             | 607          | 71                | 4            | 67           | 94%                  | 6%                      |
| Dirección Local de Educación Puente Aranda                    | 40           | 36                | 2            | 34           | 94%                  | 6%                      |
| Colegio Técnico Jaime Pardo Leal (IED)                        | 35           | 36                | 2            | 34           | 94%                  | 6%                      |
| Dirección Local de Educación Usaquén                          | 76           | 55                | 3            | 52           | 95%                  | 5%                      |
| Colegio Ofelia Uribe de Acosta (IED)                          | 42           | 37                | 2            | 35           | 95%                  | 5%                      |
| Dirección Local de Educación Santafé - Candelaria             | 56           | 19                | 1            | 18           | 95%                  | 5%                      |
| Colegio José María Vargas Vila (IED)                          | 25           | 19                | 1            | 18           | 95%                  | 5%                      |
| Oficina de Tecnologías de La Información Y Las Comunicaciones | 122          | 59                | 3            | 56           | 95%                  | 5%                      |
| Dirección Local de Educación Chapinero                        | 22           | 20                | 1            | 19           | 95%                  | 5%                      |
| Colegio Manuel Del Socorro Rodríguez (IED)                    | 55           | 40                | 2            | 38           | 95%                  | 5%                      |
| Dirección Local de Educación Tunjuelito                       | 43           | 21                | 1            | 20           | 95%                  | 5%                      |
| Dirección Local de Educación Teusaquillo                      | 45           | 21                | 1            | 20           | 95%                  | 5%                      |
| Colegio Kennedy (IED)                                         | 133          | 42                | 2            | 40           | 95%                  | 5%                      |
| Oficina de Servicio Al Ciudadano                              | 925          | 257               | 12           | 245          | 95%                  | 5%                      |
| Oficina Asesora de Jurídica                                   | 69           | 44                | 2            | 42           | 95%                  | 5%                      |
| Colegio German Arciniegas (IED)                               | 240          | 89                | 4            | 85           | 96%                  | 4%                      |

| Área Responsable                                                 | Univer<br>so | Total<br>Evaluado | No<br>Cumple | Si<br>Cumple | Nivel<br>Cumple<br>% | Nivel<br>No Cumple<br>% |
|------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|----------------------|-------------------------|
| Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar                      | 132          | 68                | 3            | 65           | 96%                  | 4%                      |
| Colegio Ciudad de Villavicencio (IED)                            | 84           | 46                | 2            | 44           | 96%                  | 4%                      |
| Colegio La Felicidad (IED)                                       | 38           | 23                | 1            | 22           | 96%                  | 4%                      |
| Colegio Villas Del Progreso (IED)                                | 223          | 48                | 2            | 46           | 96%                  | 4%                      |
| Colegio Escuela Normal Superior Distrital María Montessori (IED) | 270          | 99                | 4            | 95           | 96%                  | 4%                      |
| Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento (IED)                        | 96           | 26                | 1            | 25           | 96%                  | 4%                      |
| Colegio Luis Eduardo Mora Osejo (IED)                            | 42           | 27                | 1            | 26           | 96%                  | 4%                      |
| Colegio Inem Francisco de Paula Santander (IED)                  | 91           | 54                | 2            | 52           | 96%                  | 4%                      |
| Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (IED)                      | 311          | 95                | 3            | 92           | 97%                  | 3%                      |
| Colegio Tenerife - Granada Sur (IED)                             | 40           | 34                | 1            | 33           | 97%                  | 3%                      |
| Dirección Local de Educación Engativá                            | 72           | 38                | 1            | 37           | 97%                  | 3%                      |
| Colegio La Merced (IED)                                          | 135          | 38                | 1            | 37           | 97%                  | 3%                      |
| Dirección de Inspección Y Vigilancia                             | 71           | 39                | 1            | 38           | 97%                  | 3%                      |
| Dirección de Cobertura                                           | 506          | 121               | 3            | 118          | 98%                  | 2%                      |
| Colegio Francisco Antonio Zea de Usme (IED)                      | 195          | 42                | 1            | 41           | 98%                  | 2%                      |
| Colegio Inem Santiago Pérez (IED)                                | 102          | 60                | 1            | 59           | 98%                  | 2%                      |
| Colegio Chuniza (IED)                                            | 106          | 61                | 1            | 60           | 98%                  | 2%                      |
| Dirección de Bienestar Estudiantil                               | 608          | 138               | 1            | 137          | 99%                  | 1%                      |
| Oficina de Control Interno                                       | 14           | 12                | 0            | 12           | 100%                 | 0%                      |

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](mailto: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 marzo se obtuvo un total de 451 encuestas diligenciadas por la ciudadanía de 31 dependencias de la entidad, 26 se encontraron por debajo del 100%, de las cuales 16 están entre el 75% y 33% y 10 entre el 25% y el 0%.

Por otro lado, dependencias como Dirección de Bienestar Estudiantil (122) y Oficina de Servicio al Ciudadano (52) son las áreas que más respuestas tiene evaluadas por la ciudadanía (181) en total.

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

**Tabla 18 Percepción Calidad en la respuesta**

| Dependencia                                                   | Cumple | No cumple | Total | % NPR |
|---------------------------------------------------------------|--------|-----------|-------|-------|
| Dirección Local de Educación Usaquén                          | 2      |           | 2     | 100%  |
| Dirección Local de Educación Barrios Unidos                   | 5      |           | 5     | 100%  |
| Oficina de Contratos                                          | 4      |           | 4     | 100%  |
| Dirección de Inspección Y Vigilancia                          | 2      |           | 2     | 100%  |
| Oficina de Tecnologías de La Información Y Las Comunicaciones | 1      |           | 1     | 100%  |
| Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe               | 2      | 1         | 3     | 67%   |
| Oficina de Nomina                                             | 18     | 12        | 30    | 60%   |
| Oficina de Escalafón Docente                                  | 17     | 12        | 29    | 59%   |

| Dependencia                                                                                | Cumple     | No cumple  | Total      | % NPR      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Dirección Local de Educación Kennedy                                                       | 7          | 5          | 12         | 58%        |
| Dirección de Cobertura                                                                     | 7          | 5          | 12         | 58%        |
| Dirección Local de Educación Bosa                                                          | 13         | 10         | 23         | 57%        |
| Dirección Local de Educación Santafé - Candelaria                                          | 1          | 1          | 2          | 50%        |
| Dirección de Talento Humano                                                                | 1          | 1          | 2          | 50%        |
| Dirección Local de Educación Antonio Nariño                                                | 2          | 3          | 5          | 40%        |
| Oficina de Servicio Al Ciudadano                                                           | 23         | 36         | 59         | 39%        |
| Oficina de Personal                                                                        | 18         | 29         | 47         | 38%        |
| Dirección Local de Educación Suba                                                          | 8          | 13         | 21         | 38%        |
| Dirección de Bienestar Estudiantil                                                         | 45         | 77         | 122        | 37%        |
| Archivo Sed                                                                                | 8          | 15         | 23         | 35%        |
| Dirección de Talento Humano - Prestaciones                                                 | 4          | 8          | 12         | 33%        |
| Oficina Para La Convivencia Escolar                                                        | 1          | 2          | 3          | 33%        |
| Dirección de Relaciones Con Los Sectores de Educación Superior Y Educación Para el Trabajo | 1          | 3          | 4          | 25%        |
| Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar                                                | 2          | 11         | 13         | 15%        |
| Dirección Local de Educación Usme                                                          |            | 2          | 2          | 0%         |
| Dirección Local de Educación Tunjuelito                                                    |            | 1          | 1          | 0%         |
| Dirección de Educación Preescolar Y Básica                                                 |            | 2          | 2          | 0%         |
| Dirección Local de Educación Puente Aranda                                                 |            | 2          | 2          | 0%         |
| Colegio San José de Castilla (IED)                                                         |            | 1          | 1          | 0%         |
| Dirección Local de Educación Chapinero                                                     |            | 1          | 1          | 0%         |
| Dirección de Construcción Y Conservación de Establecimientos Educativos                    |            | 1          | 1          | 0%         |
| Dirección Local de Educación Engativá                                                      |            | 5          | 5          | 0%         |
| <b>Total</b>                                                                               | <b>192</b> | <b>259</b> | <b>451</b> | <b>43%</b> |

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% |

| Mes          | Cumple     | No cumple  | % NPR        |
|--------------|------------|------------|--------------|
| <b>Total</b> | <b>260</b> | <b>356</b> | <b>42,2%</b> |

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes es del 43% manteniéndose estable frente al mes anterior. Es preciso indicar que para mejorar la percepción que tienen los ciudadanos frente a las respuestas emitidas por la entidad se tiene la estrategia “Ponte en los zapatos del otro”, la cual de manera constante emite recordatorios en los canales oficiales de la SED, así como se realiza reuniones de socialización con las dependencias que más impactan el indicador.

## 9. Gestión Vencidos

Se presenta comparación entre el reporte generado el 5 de marzo, el cual presentaba 6.255 documentos vencidos con el reporte generado el 1 de abril el cual presenta 5.240 vencidos, se evidencia una disminución del 16% en los vencidos.

Estos 5.240 se caracterizan por:

4.169 son Entradas y 1.071 Internos.

4.943 son de SIGA y 297 de Bogotá te Escucha

3.990 pertenecen a Nivel Central, 304 a Direcciones Locales y 946 a las Instituciones Educativas

Durante este periodo, la dependencia que presenta el mayor aumento en los documentos vencidos es la Oficina de Nómina, la cual pasó de 10 vencidos en febrero a 225 en marzo, seguido del grupo de Talento Humano – Prestaciones, pasando de 94 vencidos en febrero a 187 documentos vencidos en el corte de marzo.

**Tabla 20 Vencidos detalle**

| Dependencia                                                | Febrero | Marzo | Variación |
|------------------------------------------------------------|---------|-------|-----------|
| 5110 - Oficina de Personal                                 | 3578    | 2538  | BAJÓ      |
| 5111 - Grupo de Certificados Laborales                     | 637     | 716   | SUBIÓ     |
| 5130 - Oficina de Nomina                                   | 10      | 225   | SUBIÓ     |
| 5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones          | 94      | 187   | SUBIÓ     |
| 2211 - Dirección Local de Educación Suba                   | 194     | 152   | BAJÓ      |
| 5100 - Dirección de Talento Humano                         | 121     | 122   | SUBIÓ     |
| 1300 - Oficina Asesora de Jurídica                         | 57      | 107   | SUBIÓ     |
| 6001 - 04 Colegio Divino Maestro (IED)                     | 80      | 85    | SUBIÓ     |
| 6006 - 02 Colegio Centro Integral José María Córdoba (IED) | 59      | 79    | SUBIÓ     |
| 2208 - Dirección Local de Educación Kennedy                | 79      | 64    | BAJÓ      |
| 6003 - 08 Colegio Policarpa Salavarrieta (IED)             | 57      | 61    | SUBIÓ     |

| Dependencia                                                                    | Febrero | Marzo | Variación |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|-----------|
| 6011 - 21 Colegio República Dominicana (IED)                                   | 155     | 61    | BAJÓ      |
| 6004 - 20 Colegio La Victoria (IED)                                            | 22      | 54    | SUBIÓ     |
| 2210 - Dirección Local de Educación Engativá                                   | 33      | 52    | SUBIÓ     |
| 6007 - 01 Colegio Alfonso López Michelsen (IED)                                |         | 47    | SUBIÓ     |
| 6011 - 09 Colegio Gonzalo Arango (IED)                                         | 26      | 46    | SUBIÓ     |
| 6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejía (IED)                               | 10      | 35    | SUBIÓ     |
| 6012 - 05 Colegio Juan Francisco Berbeo (IED)                                  | 20      | 31    | SUBIÓ     |
| 6010 - 06 Colegio General Santander (IED)                                      | 43      | 30    | BAJÓ      |
| 6010 - 15 Colegio Magdalena Ortega de Nariño (IED)                             | 13      | 24    | SUBIÓ     |
| 6019 - 32 Colegio Rural José Celestino Mutis (IED)                             | 46      | 23    | BAJÓ      |
| 6019 - 04 Colegio Arborizadora Baja (IED)                                      | 17      | 22    | SUBIÓ     |
| 4300 - Dirección de Construcción Y Conservación de Establecimientos Educativos | 34      | 21    | BAJÓ      |
| 6019 - 01 Colegio Acacia II (IED)                                              | 3       | 20    | SUBIÓ     |
| 1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción                         | 18      | 19    | SUBIÓ     |
| 2201 - Dirección Local de Educación Usaquén                                    | 18      | 19    | SUBIÓ     |
| 6008 - 01 Colegio Alfonso López Pumarejo (IED)                                 | 10      | 15    | SUBIÓ     |
| 6010 - 25 Colegio República de China (IED)                                     | 13      | 14    | SUBIÓ     |
| 6019 - 21 Colegio La Arabia (IED)                                              | 2       | 14    | SUBIÓ     |
| 6017 - 02 Colegio Integrada La Candelaria (IED)                                | 14      | 13    | BAJÓ      |
| 6014 - 05 Colegio República Bolivariana de Venezuela (IED)                     | 8       | 12    | SUBIÓ     |
| 5300 - Dirección de Servicios Administrativos                                  | 28      | 11    | BAJÓ      |
| 4100 - Dirección de Cobertura                                                  | 23      | 8     | BAJÓ      |
| 6004 - 22 Colegio Manuelita Sáenz (IED)                                        | 27      | 8     | BAJÓ      |
| 6005 - 13 Colegio Estanislao Zuleta (IED)                                      | 8       | 8     | IGUAL     |
| 6010 - 03 Colegio Charry (IED)                                                 | 11      | 7     | BAJÓ      |
| 6015 - 02 Colegio Escuela Normal Superior Distrital María Montessori (IED)     | 188     | 7     | BAJÓ      |
| 6019 - 31 Colegio Rodrigo Lara Bonilla (IED)                                   | 8       | 7     | BAJÓ      |
| 2203 - Dirección Local de Educación Santafé - Candelaria                       | 2       | 7     | SUBIÓ     |
| 6004 - 18 Colegio Juana Escobar (IED)                                          | 3       | 6     | SUBIÓ     |
| 6007 - 17 Colegio Kimi Pernía Domicó (IED)                                     | 6       | 6     | IGUAL     |
| 6010 - 04 Colegio Floridablanca (IED)                                          | 3       | 6     | SUBIÓ     |
| 6011 - 18 Colegio Nueva Zelandia (IED)                                         | 1       | 6     | SUBIÓ     |
| 6016 - 05 Colegio El Jazmín (IED)                                              | 5       | 6     | SUBIÓ     |
| 6017 - 01 Colegio Escuela Nacional de Comercio (IED)                           | 5       | 6     | SUBIÓ     |
| 1100 - Oficina Asesora de Planeación                                           | 7       | 5     | BAJÓ      |

| Dependencia                                                                   | Febrero | Marzo | Variación |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|-----------|
| 1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones          | 3       | 5     | SUBIÓ     |
| 6005 - 27 Colegio Ofelia Uribe de Acosta (IED)                                | 1       | 5     | SUBIÓ     |
| 6005 - 39 Colegio Rural Olarte-Arrayanes-La Argentina-Curubital-El Hato (CED) | 7       | 5     | BAJÓ      |
| 6007 - 23 Colegio Nuevo Chile (IED)                                           | 4       | 5     | SUBIÓ     |
| 6007 - 29 Colegio de La Bici (IED)                                            | 4       | 5     | SUBIÓ     |
| 6010 - 11 Colegio Instituto Técnico República de Guatemala (IED)              |         | 5     | SUBIÓ     |
| 6011 - 12 Colegio Juan Lozano Y Lozano (IED)                                  |         | 5     | SUBIÓ     |
| 6011 - 27 Colegio Filarmónico Jorge Mario Bergoglio (IED)                     | 5       | 5     | IGUAL     |
| 6005 - 29 Colegio Paulo Freire (IED)                                          | 37      | 5     | BAJÓ      |
| 1000 - Despacho                                                               |         | 4     | SUBIÓ     |
| 2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos                            | 4       | 4     | IGUAL     |
| 6004 - 08 Colegio Entre Nubes Suroriental (IED)                               | 5       | 4     | BAJÓ      |
| 6008 - 38 Colegio San José de Castilla (IED)                                  |         | 4     | SUBIÓ     |
| 6010 - 13 Colegio José Asunción Silva (IED)                                   | 4       | 4     | IGUAL     |
| 6010 - 33 Colegio Villa Amalia (IED)                                          | 1       | 4     | SUBIÓ     |
| 6011 - 22 Colegio Tibabuyes Universal (IED)                                   | 3       | 4     | SUBIÓ     |
| 6014 - 04 Colegio Panamericano (IED)                                          | 6       | 4     | BAJÓ      |
| 6011 - 16 Colegio Nicolas Buenaventura (IED)                                  | 4       | 4     | IGUAL     |
| 6018 - 27 Colegio San Agustín (IED)                                           |         | 4     | SUBIÓ     |
| 2202 - Dirección Local de Educación Chapinero                                 | 1       | 3     | SUBIÓ     |
| 2500 - Dirección de Inspección Y Vigilancia                                   | 6       | 3     | BAJÓ      |
| 5120 - Oficina de Escalafón Docente                                           | 2       | 3     | SUBIÓ     |
| 6008 - 39 Colegio San Pedro Claver (IED)                                      | 2       | 3     | SUBIÓ     |
| 6011 - 23 Colegio Veintiún Ángeles (IED)                                      | 2       | 3     | SUBIÓ     |
| 6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (IED)                        |         | 3     | SUBIÓ     |
| 6019 - 23 Colegio La Joya (IED)                                               | 2       | 3     | SUBIÓ     |
| 6019 - 30 Colegio República de México (IED)                                   |         | 3     | SUBIÓ     |
| 6019 - 08 Colegio Ciudad de Montreal (IED)                                    |         | 3     | SUBIÓ     |
| 1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento                        | 3       | 2     | BAJÓ      |
| 5420 - Oficina de Tesorería Y Contabilidad                                    | 1       | 2     | SUBIÓ     |
| 6004 - 06 Colegio El Manantial (CED)                                          | 1       | 2     | SUBIÓ     |
| 6004 - 26 Colegio Pantaleón Gaitán Pérez (CED)                                | 2       | 2     | IGUAL     |
| 6005 - 06 Colegio Ciudad de Villavicencio (IED)                               | 1       | 2     | SUBIÓ     |
| 6006 - 11 Colegio San Carlos (IED)                                            | 1       | 2     | SUBIÓ     |
| 6007 - 21 Colegio Luis López de Mesa (IED)                                    | 3       | 2     | BAJÓ      |
| 6008 - 20 Colegio Jairo Aníbal Niño (CED)                                     |         | 2     | SUBIÓ     |

| Dependencia                                                                                       | Febrero | Marzo | Variación |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|-----------|
| 6008 - 26 Colegio Las Américas (IED)                                                              | 5       | 2     | BAJÓ      |
| 6009 - 01 Colegio Antonio Van Uden (IED)                                                          | 10      | 2     | BAJÓ      |
| 6010 - 05 Colegio Garces Navas (IED)                                                              | 2       | 2     | IGUAL     |
| 6010 - 23 Colegio Nueva Constitución (IED)                                                        | 2       | 2     | IGUAL     |
| 6010 - 32 Colegio Tomas Cipriano de Mosquera (IED)                                                | 1       | 2     | SUBIÓ     |
| 6014 - 02 Colegio Liceo Nacional Agustín Nieto Caballero (IED)                                    | 3       | 2     | BAJÓ      |
| 6018 - 08 Colegio Colombia Viva (IED)                                                             |         | 2     | SUBIÓ     |
| 6018 - 12 Colegio Gustavo Restrepo (IED)                                                          | 2       | 2     | IGUAL     |
| 6019 - 26 Colegio Mochuelo Alto (CED)                                                             | 2       | 2     | IGUAL     |
| 6019 - 36 Colegio Santa Barbara (IED)                                                             | 9       | 2     | BAJÓ      |
| 2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar                                                | 2       | 2     | IGUAL     |
| 6003 - 05 Colegio Jorge Soto Del Corral (IED)                                                     | 4       | 2     | BAJÓ      |
| 5200 - Dirección de Contratación                                                                  |         | 2     | SUBIÓ     |
| 6004 - 03 Colegio Alemania Unificada (IED)                                                        |         | 2     | SUBIÓ     |
| 2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional                                            |         | 2     | SUBIÓ     |
| 2207 - Dirección Local de Educación Bosa                                                          | 2       | 1     | BAJÓ      |
| 2600 - Dirección de Relaciones Con Los Sectores de Educación Superior Y Educación Para el Trabajo | 2       | 1     | BAJÓ      |
| 5301 - Archivo Sed                                                                                |         | 1     | SUBIÓ     |
| 6001 - 06 Colegio General Santander (IED)                                                         | 3       | 1     | BAJÓ      |
| 6001 - 07 Colegio Nuevo Horizonte (IED)                                                           |         | 1     | SUBIÓ     |
| 6001 - 10 Colegio Unión Colombia (IED)                                                            | 1       | 1     | IGUAL     |
| 6003 - 02 Colegio Aulas Colombianas San Luis (IED)                                                | 26      | 1     | BAJÓ      |
| 6003 - 04 Colegio Externado Nacional Camilo Torres (IED)                                          | 1       | 1     | IGUAL     |
| 6004 - 04 Colegio Altamira Sur Oriental (IED)                                                     | 1       | 1     | IGUAL     |
| 6005 - 01 Colegio Almirante Padilla (IED)                                                         |         | 1     | SUBIÓ     |
| 6005 - 17 Colegio Francisco Antonio Zea de Usme (IED)                                             | 1       | 1     | IGUAL     |
| 6005 - 21 Colegio Los Comuneros - Oswaldo Guayazamín (IED)                                        |         | 1     | SUBIÓ     |
| 6006 - 12 Colegio Venecia (IED)                                                                   | 1       | 1     | IGUAL     |
| 6007 - 06 Colegio Carlos Pizarro León Gómez (IED)                                                 |         | 1     | SUBIÓ     |
| 6007 - 12 Colegio Francisco de Paula Santander (IED)                                              | 1       | 1     | IGUAL     |
| 6007 - 24 Colegio Orlando Higuera Rojas (IED)                                                     | 1       | 1     | IGUAL     |
| 6007 - 27 Colegio San Bernardino (IED)                                                            | 1       | 1     | IGUAL     |
| 6007 - 28 Colegio Villas Del Progreso (IED)                                                       |         | 1     | SUBIÓ     |
| 6007 - 32 Colegio La Esperanza (IED)                                                              | 1       | 1     | IGUAL     |
| 6008 - 11 Colegio Fernando Soto Aparicio (IED)                                                    | 2       | 1     | BAJÓ      |
| 6008 - 12 Colegio Francisco de Miranda (IED)                                                      | 1       | 1     | IGUAL     |

| Dependencia                                                       | Febrero | Marzo | Variación |
|-------------------------------------------------------------------|---------|-------|-----------|
| 6008 - 19 Colegio Jackeline (IED)                                 |         | 1     | SUBIÓ     |
| 6008 - 21 Colegio John F. Kennedy (IED)                           | 1       | 1     | IGUAL     |
| 6008 - 29 Colegio Manuel Zapata Olivella (IED)                    | 2       | 1     | BAJÓ      |
| 6008 - 34 Colegio Paulo Vi (IED)                                  | 5       | 1     | BAJÓ      |
| 6008 - 37 Colegio San José (IED)                                  | 1       | 1     | IGUAL     |
| 6009 - 08 Colegio Pablo Neruda (IED)                              | 4       | 1     | BAJÓ      |
| 6010 - 01 Colegio Antonio Nariño (IED)                            |         | 1     | SUBIÓ     |
| 6010 - 07 Colegio Guillermo León Valencia (IED)                   | 4       | 1     | BAJÓ      |
| 6010 - 14 Colegio La Palestina (IED)                              |         | 1     | SUBIÓ     |
| 6010 - 29 Colegio San José Norte (IED)                            | 1       | 1     | IGUAL     |
| 6011 - 03 Colegio Aníbal Fernández de Soto (IED)                  |         | 1     | SUBIÓ     |
| 6011 - 04 Colegio Delia Zapata Olivella (IED)                     | 1       | 1     | IGUAL     |
| 6011 - 10 Colegio Gustavo Morales Morales (IED)                   |         | 1     | SUBIÓ     |
| 6013 - 02 Colegio Palermo -IEDIP- (IED)                           |         | 1     | SUBIÓ     |
| 6014 - 08 Colegio Técnico Menorah (IED)                           | 1       | 1     | IGUAL     |
| 6015 - 01 Colegio Atanasio Girardot (IED)                         |         | 1     | SUBIÓ     |
| 6016 - 12 Colegio Luis Vargas Tejada (IED)                        |         | 1     | SUBIÓ     |
| 6018 - 26 Colegio Restrepo Millán (IED)                           |         | 1     | SUBIÓ     |
| 6019 - 06 Colegio Cedit Ciudad Bolívar (IED)                      | 75      | 1     | BAJÓ      |
| 6019 - 07 Colegio Ciudad Bolívar - Argentina (IED)                | 3       | 1     | BAJÓ      |
| 6019 - 09 Colegio Compartir Recuerdo (IED)                        |         | 1     | SUBIÓ     |
| 6019 - 20 Colegio José María Vargas Vila (IED)                    | 1       | 1     | IGUAL     |
| 6019 - 37 Colegio Sierra Morena (IED)                             |         | 1     | SUBIÓ     |
| 6019 - 39 Colegio Unión Europea (IED)                             | 1       | 1     | IGUAL     |
| 6020 - 02 Colegio Gimnasio Del Campo Juan de La Cruz Varela (IED) | 4       | 1     | BAJÓ      |
| 6008 - 09 Colegio Eduardo Umaña Luna (IED)                        | 1       | 1     | IGUAL     |
| 3200 - Dirección de Educación Media                               |         | 1     | SUBIÓ     |
| 5220 - Oficina de Contratos                                       |         | 1     | SUBIÓ     |
| 6011 - 13 Colegio Instituto Técnico Julio Flórez (IED)            |         | 1     | SUBIÓ     |
| 6005 - 26 Colegio Nuevo San Andrés de Los Altos (IED)             | 2       | 1     | BAJÓ      |
| 6016 - 14 Colegio Silveria Espinosa de Rendon (IED)               |         | 1     | SUBIÓ     |
| 6016 - 07 Colegio José Joaquín Casas (IED)                        | 5       | 1     | BAJÓ      |
| 6004 - 29 Colegio San Cristóbal Sur (IED)                         | 1       | 1     | IGUAL     |
| 6006 - 01 Colegio Bernardo Jaramillo (IED)                        | 5       | 1     | BAJÓ      |
| 6005 - 20 Colegio La Aurora (IED)                                 | 1       | 1     | IGUAL     |
| 3400 - Dirección de Inclusión E Integración de Poblaciones        | 12      | 1     | BAJÓ      |

| Dependencia                                                                   | Febrero | Marzo | Variación |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|-----------|
| 6008 - 07 Colegio Codema (IED)                                                | 1       | 1     | IGUAL     |
| 6005 - 15 Colegio Federico García Lorca (IED)                                 | 3       | 1     | BAJÓ      |
| 5410 - Oficina de Presupuesto                                                 | 1       | 1     | IGUAL     |
| 6011 - 17 Colegio Nueva Colombia (IED)                                        | 1       | 1     | IGUAL     |
| 6004 - 28 Colegio República Del Ecuador (IED)                                 | 2       | 1     | BAJÓ      |
| 2300 - Dirección de Participación Y Relaciones Interinstitucionales           | 2       | 1     | BAJÓ      |
| 3100 - Dirección de Educación Preescolar Y Básica                             | 2       | 1     | BAJÓ      |
| 6010 - 09 Colegio Instituto Técnico Juan Del Corral (IED)                     |         | 1     | SUBIÓ     |
| 6010 - 30 Colegio Simón Bolívar (IED)                                         |         | 1     | SUBIÓ     |
| 6007 - 19 Colegio Leonardo Posada Pedraza (IED)                               |         | 1     | SUBIÓ     |
| 6008 - 47 Colegio Feliza Bursztyn (IED)                                       |         | 1     | SUBIÓ     |
| 6010 - 21 Colegio Néstor Forero Alcalá (IED)                                  |         | 1     | SUBIÓ     |
| 6008 - 03 Colegio Carlos Arango Vélez (IED)                                   |         | 1     | SUBIÓ     |
| 1200 - Oficina de Control Interno                                             | 2       |       | BAJÓ      |
| 4000 - Subsecretaría de Acceso Y Permanencia                                  | 3       |       | BAJÓ      |
| 4400 - Dirección de Dotaciones Escolares                                      | 5       |       | BAJÓ      |
| 6001 - 11 Colegio Usaquén (IED)                                               | 2       |       | BAJÓ      |
| 6004 - 16 Colegio Juan Evangelista Gómez (IED)                                | 7       |       | BAJÓ      |
| 6004 - 23 Colegio Montebello (IED)                                            | 2       |       | BAJÓ      |
| 6004 - 27 Colegio Rafael Núñez (IED)                                          | 1       |       | BAJÓ      |
| 6004 - 32 Colegio Técnico Tomas Rueda Vargas (IED)                            | 1       |       | BAJÓ      |
| 6005 - 04 Colegio Brazuelos (IED)                                             | 1       |       | BAJÓ      |
| 6005 - 10 Colegio El Destino (IED)                                            | 13      |       | BAJÓ      |
| 6006 - 06 Colegio Isla Del Sol (IED)                                          | 1       |       | BAJÓ      |
| 6007 - 18 Colegio La Concepción (IED)                                         | 1       |       | BAJÓ      |
| 6008 - 14 Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (IED)                         | 2       |       | BAJÓ      |
| 6008 - 16 Colegio Inem Francisco de Paula Santander (IED)                     | 1       |       | BAJÓ      |
| 6008 - 23 Colegio La Amistad (IED)                                            | 6       |       | BAJÓ      |
| 6009 - 06 Colegio Integrado de Fontibón Ibep (IED)                            | 2       |       | BAJÓ      |
| 6010 - 02 Colegio Antonio Villavicencio (IED)                                 | 11      |       | BAJÓ      |
| 6010 - 08 Colegio Instituto Técnico Industrial Francisco José de Caldas (IED) | 6       |       | BAJÓ      |
| 6010 - 12 Colegio Jorge Gaitán Cortes (IED)                                   | 1       |       | BAJÓ      |
| 6010 - 16 Colegio Manuela Ayala de Gaitán (IED)                               | 1       |       | BAJÓ      |
| 6010 - 17 Colegio Marco Tulio Fernández (IED)                                 | 1       |       | BAJÓ      |
| 6010 - 28 Colegio Rodolfo Llinás (IED)                                        | 3       |       | BAJÓ      |
| 6011 - 08 Colegio Gerardo Paredes (IED)                                       | 1       |       | BAJÓ      |

| Dependencia                                                  | Febrero | Marzo | Variación |
|--------------------------------------------------------------|---------|-------|-----------|
| 6019 - 24 Colegio León de Greiff (IED)                       | 1       |       | BAJÓ      |
| 6019 - 33 Colegio Rural Pasquilla (IED)                      | 1       |       | BAJÓ      |
| 6007 - 25 Colegio Pablo de Tarso (IED)                       | 6       |       | BAJÓ      |
| 5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional                | 1       |       | BAJÓ      |
| 1600 - Oficina Asesora de Comunicación Y Prensa              | 3       |       | BAJÓ      |
| 6006 - 03 Colegio Ciudad de Bogotá (IED)                     | 1       |       | BAJÓ      |
| 6019 - 28 Colegio Paraíso Mirador (IED)                      | 1       |       | BAJÓ      |
| 6015 - 05 Colegio Técnico Jaime Pardo Leal (IED)             | 1       |       | BAJÓ      |
| 6012 - 06 Colegio Rafael Bernal Jiménez (IED)                | 1       |       | BAJÓ      |
| 6008 - 05 Colegio Castilla (IED)                             | 1       |       | BAJÓ      |
| 5310 - Oficina de Servicio Al Ciudadano                      | 2       |       | BAJÓ      |
| 6006 - 04 Colegio Inem Santiago Pérez (IED)                  | 1       |       | BAJÓ      |
| 6011 - 11 Colegio Hunza (IED)                                | 3       |       | BAJÓ      |
| 6006 - 10 Colegio San Benito Abad (IED)                      | 1       |       | BAJÓ      |
| 4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil                    | 5       |       | BAJÓ      |
| 2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito               | 1       |       | BAJÓ      |
| 2214 - Dirección Local de Educación Mártires                 | 1       |       | BAJÓ      |
| 6019 - 27 Colegio Nicolas Gómez Dávila (IED)                 | 1       |       | BAJÓ      |
| 6011 - 15 Colegio La Toscana - Lisboa (IED)                  | 1       |       | BAJÓ      |
| 2100 - Dirección General de Educación Y Colegios Distritales | 1       |       | BAJÓ      |
| 6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simónelli (IED)               | 2       |       | BAJÓ      |
| 6005 - 43 Colegio Santa Martha (IED)                         | 1       |       | BAJÓ      |
| 2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda            | 1       |       | BAJÓ      |
| 2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe       | 1       |       | BAJÓ      |
| 6006 - 08 Colegio Rafael Uribe Uribe (IED)                   | 1       |       | BAJÓ      |

Fuente: Tablero Vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

**Tabla 21 Variación de Vencimientos**

| Nivel                 | Febrero      | Marzo        | Variación   |
|-----------------------|--------------|--------------|-------------|
| Nivel Central         | 4.660        | 3.990        | Bajó        |
| Dirección Local       | 338          | 304          | Bajó        |
| Institución Educativa | 1.257        | 946          | Bajó        |
| <b>Total</b>          | <b>6.255</b> | <b>5.240</b> | <b>Bajó</b> |

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 y febrero 2024 (Este reporte se genera mes vencido)

**Tabla 22 Nivel Oportunidad Trámites**

| Tipo                                    | Recibidas | Respondidas en<br>Términos | PQR<br>Recibidas | % de<br>Cumplimiento |
|-----------------------------------------|-----------|----------------------------|------------------|----------------------|
| Trámite                                 | 54.119    | 50.202                     | 69               | 92,8%                |
| Servicio                                | 7.076     | 5.540                      | 9                | 78,3%                |
| Otros procedimientos<br>administrativos | 2.775     | 2.775                      | 12               | 100%                 |

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

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

| Tipo solicitud | Enero  | Febrero |
|----------------|--------|---------|
| OPA            | 1.263  | 1.512   |
| Servicio       | 2.774  | 4.302   |
| Trámite        | 23.040 | 31.079  |
| Total          | 27.077 | 36.893  |

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

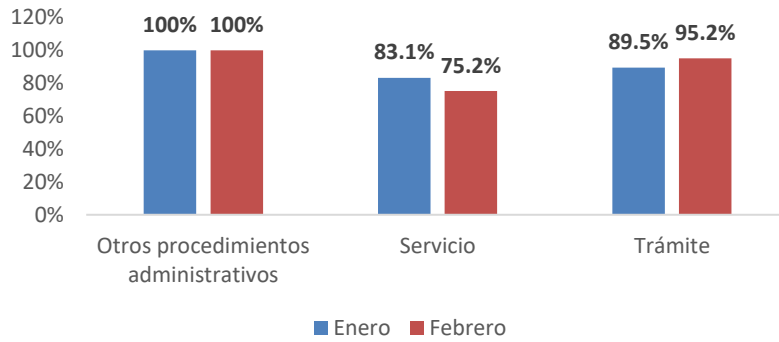
Detalle del cumplimiento de oportunidad de los trámites de enero y febrero 2024:

**Tabla 24 Nivel Oportunidad Trámites por tipo de solicitud**

| Tipo solicitud | Enero | Febrero |
|----------------|-------|---------|
| OPA            | 100%  | 100%    |
| Servicio       | 83,1% | 75,2%   |
| Trámite        | 89,5% | 95,2%   |

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 y febrero 2024:

**Tabla 25 Nivel Oportunidad Trámites Dependencias**

| Oficina                                              | Enero | Febrero |
|------------------------------------------------------|-------|---------|
| Dirección de Bienestar Estudiantil                   | 100%  | 100%    |
| Oficina de Contratos                                 | 100%  | 100%    |
| Dirección de Servicios Administrativos Grupo Archivo | 100%  | 100%    |
| Oficina de Control Disciplinario de Instrucción      | 67%   | 100%    |
| Oficina de Servicio Al Ciudadano                     | 100%  | 99,6%   |
| Oficina de Escalafón Docente                         | 100%  | 99,6%   |
| Dirección de Inspección Y Vigilancia                 | 68%   | 96,3%   |
| Instituciones Educativas Oficiales                   | 86%   | 93,5%   |
| Oficina de Nomina                                    | 100%  | 92%     |
| Dirección de Talento Humano                          | 88%   | 88,6%   |

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Se requiere establecer compromisos con la Dirección de Talento Humano, prestaciones sociales y el grupo de certificados, para mejorar los indicadores de Oportunidad en los trámites y enfatizar en la importancia de reportar oportunamente los volúmenes requeridos, ya que este es el insumo del SUIT.

## 11. GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

### 11.1 Correspondencia de Entrada Física:

Durante el mes de marzo se presentó una disminución del 28,48% en las entradas, se gestionaron 2.802 documentos radicados en las diferentes ventanillas de la Oficina de Servicio al Ciudadano,

Diles y Supercades; al cierre del mes, se encuentran 151 documentos cuyas planillas se encuentran 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         |
| <b>Total</b>               | <b>11.075</b> | <b>641</b> | <b>4</b> | <b>91</b> | <b>11.808</b> |

Fuente: SIGA y reporte proveedor Expressservices Ltda

## 11.2 Correspondencia de Salida Física

En correspondencia de salida física se tramitaron 838 documentos, de los cuales 255 se gestionaron por parte del operador de correspondencia EXPRESSERVICES LTDA, presentando 22 envíos de nivel nacional, 73 correspondiente al envío de correspondencia en las Direcciones Locales de Educación y 488 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](mailto:sednotificaciones@EducaciónBogotá.edu.co), por medio del cual, para el mes de marzo se recibieron 14.438 solicitudes presentando una disminución del 21,22% frente a las 18.327 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        |
| <b>Total</b>              | <b>2.889</b> | <b>45.060</b> | <b>47.631</b> |

Fuente: SIGA y reporte proveedor Expressservices Ltda

## 11.3 Nivel de Oportunidad de Correspondencia de Salida Física

Para el mes de marzo una vez revisados los datos en el proceso de gestión de correspondencia de salida física, se visualiza un 80% de efectividad en la entrega registrando un incremento del 4%.

**Tabla 28 Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física**

| Área                                                                                              | Enviado | Devoluciones | Diferencia | Efectividad Gestión |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|------------|---------------------|
| 1100 - Oficina Asesora de Planeación                                                              | 1       | 0            | 1          | 100%                |
| 1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar                                                        | 12      | 0            | 12         | 100%                |
| 2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional                                            | 1       | 0            | 1          | 100%                |
| 2201 - Dirección Local de Educación Usaquén                                                       | 2       | 0            | 2          | 100%                |
| 2202 - Dirección Local de Educación Chapinero                                                     | 3       | 0            | 3          | 100%                |
| 2203 - Dirección Local de Educación Santafé - Candelaria                                          | 3       | 0            | 3          | 100%                |
| 2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal                                                 | 3       | 0            | 3          | 100%                |
| 2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito                                                    | 3       | 0            | 3          | 100%                |
| 2207 - Dirección Local de Educación Bosa                                                          | 6       | 0            | 6          | 100%                |
| 2208 - Dirección Local de Educación Kennedy                                                       | 5       | 0            | 5          | 100%                |
| 2210 - Dirección Local de Educación Engativá                                                      | 5       | 0            | 5          | 100%                |
| 2211 - Dirección Local de Educación Suba                                                          | 4       | 0            | 4          | 100%                |
| 2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos                                                | 3       | 0            | 3          | 100%                |
| 2214 - Dirección Local de Educación Mártires                                                      | 4       | 0            | 4          | 100%                |
| 2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño                                                | 2       | 0            | 2          | 100%                |
| 2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda                                                 | 3       | 0            | 3          | 100%                |
| 2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe                                            | 7       | 0            | 7          | 100%                |
| 2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar                                                | 7       | 0            | 7          | 100%                |
| 2600 - Dirección de Relaciones Con Los Sectores de Educación Superior Y Educación Para el Trabajo | 1       | 0            | 1          | 100%                |
| 4100 - Dirección de Cobertura                                                                     | 2       | 0            | 2          | 100%                |
| 4400 - Dirección de Dotaciones Escolares                                                          | 20      | 0            | 20         | 100%                |
| 5100 - Dirección de Talento Humano                                                                | 11      | 0            | 11         | 100%                |
| 5111 - Grupo de Certificados Laborales                                                            | 1       | 0            | 1          | 100%                |
| 5200 - Dirección de Contratación                                                                  | 1       | 0            | 1          | 100%                |

| Área                                                                           | Enviado    | Devoluciones | Diferencia | Efectividad Gestión |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|------------|---------------------|
| 5300 - Dirección de Servicios Administrativos                                  | 1          | 0            | 1          | 100%                |
| 5420 - Oficina de Tesorería Y Contabilidad                                     | 3          | 0            | 3          | 100%                |
| SUPER CADE SUBA                                                                | 1          | 0            | 1          | 100%                |
| SUPER CADE BOSA                                                                | 1          | 0            | 1          | 100%                |
| SUPER CADE MANITAS                                                             | 1          | 0            | 1          | 100%                |
| 4300 - Dirección de Construcción Y Conservación de Establecimientos Educativos | 47         | 1            | 46         | 98%                 |
| 5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones                              | 80         | 5            | 75         | 94%                 |
| 2209 - Dirección Local de Educación Fontibón                                   | 12         | 1            | 11         | 92%                 |
| 1600 - Oficina Asesora de Comunicación Y Prensa                                | 5          | 1            | 4          | 80%                 |
| 1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción                         | 375        | 78           | 297        | 79%                 |
| 5130 - Oficina de Nomina                                                       | 43         | 10           | 33         | 77%                 |
| 1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento                         | 25         | 6            | 19         | 76%                 |
| 5301 - Archivo Sed                                                             | 12         | 3            | 9          | 75%                 |
| 2500 - Dirección de Inspección Y Vigilancia                                    | 26         | 8            | 18         | 69%                 |
| 2205 - Dirección Local de Educación Usme                                       | 6          | 2            | 4          | 67%                 |
| 5110 - Oficina de Personal                                                     | 12         | 4            | 8          | 67%                 |
| 1300 - Oficina Asesora de Jurídica                                             | 37         | 15           | 22         | 59%                 |
| 5220 - Oficina de Contratos                                                    | 2          | 1            | 1          | 50%                 |
| 5310 - Oficina de Servicio Al Ciudadano                                        | 11         | 7            | 4          | 36%                 |
| 5120 - Oficina de Escalafón Docente                                            | 27         | 21           | 6          | 22%                 |
| 531002 - Oficina OSC Respuestas                                                | 1          | 1            | 0          | 0%                  |
| <b>Total</b>                                                                   | <b>838</b> | <b>164</b>   | <b>674</b> | <b>80%</b>          |

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

#### 11.4 Correo Electrónico Certificado

Para el mes de marzo se realizó el envío de 14.438 comunicaciones con plena validez probatoria que da cuenta de la fecha y hora en la que el correo electrónico fue enviado con registro del correspondiente estado que genera el proveedor de servicios bien sea entregado o devuelto.

Continuamos con la publicación en el sistema SIGA, del certificado emitido por la empresa CAMERFIRMAS SAS. Como soporte de prueba de envío de las gestiones realizadas. Ofreciendo a las dependencias de la SED una prueba de envío con estampa cronológica y plena validez jurídica, la cuales se publican al siguiente día del envío.

### 11.5 Nivel de Oportunidad Correo Certificado

Frente a la devolución de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico, 679 comunicaciones fueron devoluciones, las cuales representan el 4,70% del total, al validar los documentos, las Direcciones de correo electrónico no se encuentran activas o se encuentran con inconsistencias

Por otro lado, los documentos no cumplen con algunos criterios de la calidad de la respuesta como lo son el criterio de coherencia y el criterio de manejo del sistema. Con el fin de llevar el seguimiento, control y mejora se diligencia a diario un informe de rechazos de las salidas físicas y electrónicas la cual se presentarán en los reportes de gestión.

**Tabla 29 Correo Electrónico Certificado**

| Dependencia                                                                    | Enviados | Devoluciones | Diferencia | Total  |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------|------------|--------|
| 5310 - Oficina de Servicio Al Ciudadano                                        | 1.655    | 53           | 1.602      | 96,80% |
| 4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil                                      | 1.473    | 82           | 1.391      | 94,43% |
| 5110 - Oficina de Personal                                                     | 1.356    | 22           | 1.334      | 98,38% |
| 5120 - Oficina de Escalafón Docente                                            | 1.313    | 33           | 1.280      | 97,49% |
| 5130 - Oficina de Nomina                                                       | 1.193    | 26           | 1.167      | 97,82% |
| 531002 - Oficina OSC Respuestas                                                | 719      | 43           | 676        | 94,02% |
| 5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones                              | 680      | 31           | 649        | 95,44% |
| 4100 - Dirección de Cobertura                                                  | 641      | 54           | 587        | 91,58% |
| 4300 - Dirección de Construcción Y Conservación de Establecimientos Educativos | 635      | 57           | 578        | 91,02% |
| 2208 - Dirección Local de Educación Kennedy                                    | 543      | 53           | 490        | 90,24% |
| 5301 - Archivo Sed                                                             | 409      | 10           | 399        | 97,56% |
| 2211 - Dirección Local de Educación Suba                                       | 393      | 36           | 357        | 90,84% |
| 2207 - Dirección Local de Educación Bosa                                       | 324      | 21           | 303        | 93,52% |
| 1300 - Oficina Asesora de Jurídica                                             | 296      | 25           | 271        | 91,55% |
| 2500 - Dirección de Inspección Y Vigilancia                                    | 268      | 16           | 252        | 94,03% |
| 2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe                         | 220      | 13           | 207        | 94,09% |
| 2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar                             | 219      | 7            | 212        | 96,80% |

| Dependencia                                                                                       | Enviados | Devoluciones | Diferencia | Total   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------|------------|---------|
| 1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar                                                        | 215      | 13           | 202        | 93,95%  |
| 2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos                                                | 168      | 7            | 161        | 95,83%  |
| 3400 - Dirección de Inclusión E Integración de Poblaciones                                        | 167      | 5            | 162        | 97,01%  |
| 2201 - Dirección Local de Educación Usaquén                                                       | 167      | 6            | 161        | 96,41%  |
| 5220 - Oficina de Contratos                                                                       | 156      | 0            | 156        | 100,00% |
| 2600 - Dirección de Relaciones Con Los Sectores de Educación Superior Y Educación Para el Trabajo | 150      | 7            | 143        | 95,33%  |
| 2209 - Dirección Local de Educación Fontibón                                                      | 138      | 13           | 125        | 90,58%  |
| 5100 - Dirección de Talento Humano                                                                | 121      | 7            | 114        | 94,21%  |
| 2203 - Dirección Local de Educación Santafé - Candelaria                                          | 109      | 4            | 105        | 96,33%  |
| 2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo                                                   | 104      | 1            | 103        | 99,04%  |
| 2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito                                                    | 97       | 4            | 93         | 95,88%  |
| 2205 - Dirección Local de Educación Usme                                                          | 94       | 10           | 84         | 89,36%  |
| 2210 - Dirección Local de Educación Engativá                                                      | 88       | 7            | 81         | 92,05%  |
| 2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño                                                | 71       | 1            | 70         | 98,59%  |
| 2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda                                                 | 52       | 2            | 50         | 96,15%  |
| 2202 - Dirección Local de Educación Chapinero                                                     | 50       | 1            | 49         | 98,00%  |
| 4400 - Dirección de Dotaciones Escolares                                                          | 48       | 5            | 43         | 89,58%  |
| 3100 - Dirección de Educación Preescolar Y Básica                                                 | 28       | 2            | 26         | 92,86%  |
| 5111 - Grupo de Certificados Laborales                                                            | 12       | 0            | 12         | 100,00% |
| 5300 - Dirección de Servicios Administrativos                                                     | 10       | 0            | 10         | 100,00% |
| 1700 - Oficina de Tecnologías de La Información Y Las Comunicaciones                              | 10       | 0            | 10         | 100,00% |
| 3600 - Dirección de Evaluación de La Educación                                                    | 8        | 0            | 8          | 100,00% |
| 2214 - Dirección Local de Educación Mártires                                                      | 5        | 1            | 4          | 80,00%  |
| 3200 - Dirección de Educación Media                                                               | 5        | 0            | 5          | 100,00% |
| 2400 - Dirección de Relaciones Con El Sector Educativo Privado                                    | 5        | 0            | 5          | 100,00% |
| 1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción                                            | 4        | 0            | 4          | 100,00% |
| 5200 - Dirección de Contratación                                                                  | 4        | 0            | 4          | 100,00% |

| Dependencia                                                         | Enviados      | Devoluciones | Diferencia    | Total         |
|---------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
| 2300 - Dirección de Participación Y Relaciones Interinstitucionales | 3             | 1            | 2             | 66,67%        |
| 1200 - Oficina de Control Interno                                   | 2             | 0            | 2             | 100,00%       |
| 2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal                   | 2             | 0            | 2             | 100,00%       |
| 2100 - Dirección General de Educación Y Colegios Distritales        | 2             | 0            | 2             | 100,00%       |
| 6009 - 11 Colegio La Felicidad (IED)                                | 1             | 0            | 1             | 100,00%       |
| 6008 - 02 Colegio Alquería de La Fragua (IED)                       | 1             | 0            | 1             | 100,00%       |
| 6018 - 07 Colegio Clemencia Holguín de Urdaneta (IED)               | 1             | 0            | 1             | 100,00%       |
| 6004 - 32 Colegio Técnico Tomas Rueda Vargas (IED)                  | 1             | 0            | 1             | 100,00%       |
| 6008 - 22 Colegio Kennedy (IED)                                     | 1             | 0            | 1             | 100,00%       |
| 5210 - Oficina de Apoyo Precontractual                              | 1             | 0            | 1             | 100,00%       |
| <b>Total</b>                                                        | <b>14.438</b> | <b>679</b>   | <b>13.759</b> | <b>95,30%</b> |

Fuente: SIGA y Buzón de correo

## 11.6 Rechazos

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

**Tabla 30 Reporte de Rechazos realizados**

| Dependencia                                        | Rechazados | %     |
|----------------------------------------------------|------------|-------|
| 4100 - Dirección de Cobertura                      | 80         | 0,55% |
| 2208 - Dirección Local de Educación Kennedy        | 74         | 0,51% |
| 5110 - Oficina de Personal                         | 44         | 0,30% |
| 2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar | 26         | 0,18% |
| 5130 - Oficina de Nomina                           | 20         | 0,14% |
| 2209 - Dirección Local de Educación Fontibón       | 15         | 0,10% |
| 5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones  | 14         | 0,10% |
| 2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos | 12         | 0,08% |
| 1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar         | 11         | 0,08% |
| 2500 - Dirección de Inspección Y Vigilancia        | 11         | 0,08% |
| 2207 - Dirección Local de Educación Bosa           | 10         | 0,07% |
| 5310 - Oficina de Servicio Al Ciudadano            | 9          | 0,06% |

| Dependencia                                                                                       | Rechazados | %            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| 2211 - Dirección Local de Educación Suba                                                          | 9          | 0,06%        |
| 1300 - Oficina Asesora de Jurídica                                                                | 9          | 0,06%        |
| 5120 - Oficina de Escalafón Docente                                                               | 8          | 0,06%        |
| 4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil                                                         | 6          | 0,04%        |
| 2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe                                            | 5          | 0,03%        |
| 2600 - Dirección de Relaciones Con Los Sectores de Educación Superior Y Educación Para el Trabajo | 4          | 0,03%        |
| 1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción                                            | 4          | 0,03%        |
| 2203 - Dirección Local de Educación Santafé - Candelaria                                          | 3          | 0,02%        |
| 2210 - Dirección Local de Educación Engativá                                                      | 3          | 0,02%        |
| 5100 - Dirección de Talento Humano                                                                | 3          | 0,02%        |
| 4400 - Dirección de Dotaciones Escolares                                                          | 3          | 0,02%        |
| 5111 - Grupo de Certificados Laborales                                                            | 3          | 0,02%        |
| 5200 - Dirección de Contratación                                                                  | 2          | 0,01%        |
| 531002 - Oficina OSC Respuestas                                                                   | 2          | 0,01%        |
| 5301 - Archivo Sed                                                                                | 2          | 0,01%        |
| 2201 - Dirección Local de Educación Usaquén                                                       | 2          | 0,01%        |
| 2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito                                                    | 2          | 0,01%        |
| 5300 - Dirección de Servicios Administrativos                                                     | 2          | 0,01%        |
| 2205 - Dirección Local de Educación Usme                                                          | 1          | 0,01%        |
| 6008 - 22 Colegio Kennedy (IED)                                                                   | 1          | 0,01%        |
| 6004 - 32 Colegio Técnico Tomas Rueda Vargas (IED)                                                | 1          | 0,01%        |
| 6008 - 02 Colegio Alquería de La Fragua (IED)                                                     | 1          | 0,01%        |
| 6009 - 11 Colegio La Felicidad (IED)                                                              | 1          | 0,01%        |
| 2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda                                                 | 1          | 0,01%        |
| 5220 - Oficina de Contratos                                                                       | 1          | 0,01%        |
| 3200 - Dirección de Educación Media                                                               | 1          | 0,01%        |
| <b>Total</b>                                                                                      | <b>406</b> | <b>2,81%</b> |

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

## 11.7 Devoluciones

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

**Tabla 31 Reporte de Devoluciones realizadas**

| Dependencia                                                                                       | Digital | Físico | Total | %     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|-------|-------|
| 1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción                                            | 4       | 78     | 82    | 0,54% |
| 4100 - Dirección de Cobertura                                                                     | 80      |        | 80    | 0,52% |
| 2208 - Dirección Local de Educación Kennedy                                                       | 74      |        | 74    | 0,48% |
| 5110 - Oficina de Personal                                                                        | 44      | 4      | 48    | 0,31% |
| 5130 - Oficina de Nomina                                                                          | 20      | 10     | 30    | 0,20% |
| 5120 - Oficina de Escalafón Docente                                                               | 8       | 21     | 29    | 0,19% |
| 2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar                                                | 26      |        | 26    | 0,17% |
| 1300 - Oficina Asesora de Jurídica                                                                | 9       | 15     | 24    | 0,16% |
| 5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones                                                 | 14      | 5      | 19    | 0,12% |
| 2500 - Dirección de Inspección Y Vigilancia                                                       | 11      | 8      | 19    | 0,12% |
| 2209 - Dirección Local de Educación Fontibón                                                      | 15      | 1      | 16    | 0,10% |
| 5310 - Oficina de Servicio Al Ciudadano                                                           | 9       | 7      | 16    | 0,10% |
| 2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos                                                | 12      |        | 12    | 0,08% |
| 1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar                                                        | 11      |        | 11    | 0,07% |
| 2207 - Dirección Local de Educación Bosa                                                          | 10      |        | 10    | 0,07% |
| 2211 - Dirección Local de Educación Suba                                                          | 9       |        | 9     | 0,06% |
| 1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento                                            |         | 6      | 6     | 0,04% |
| 4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil                                                         | 6       |        | 6     | 0,04% |
| 5301 - Archivo Sed                                                                                | 2       | 3      | 5     | 0,03% |
| 2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe                                            | 5       |        | 5     | 0,03% |
| 2600 - Dirección de Relaciones Con Los Sectores de Educación Superior Y Educación Para el Trabajo | 4       |        | 4     | 0,03% |
| 5111 - Grupo de Certificados Laborales                                                            | 3       |        | 3     | 0,02% |
| 2210 - Dirección Local de Educación Engativá                                                      | 3       |        | 3     | 0,02% |
| 2205 - Dirección Local de Educación Usme                                                          | 1       | 2      | 3     | 0,02% |
| 4400 - Dirección de Dotaciones Escolares                                                          | 3       |        | 3     | 0,02% |
| 531002 - Oficina OSC Respuestas                                                                   | 2       | 1      | 3     | 0,02% |
| 5100 - Dirección de Talento Humano                                                                | 3       |        | 3     | 0,02% |
| 2203 - Dirección Local de Educación Santafé - Candelaria                                          | 3       |        | 3     | 0,02% |
| 5220 - Oficina de Contratos                                                                       | 1       | 1      | 2     | 0,01% |
| 5200 - Dirección de Contratación                                                                  | 2       |        | 2     | 0,01% |
| 2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito                                                    | 2       |        | 2     | 0,01% |
| 2201 - Dirección Local de Educación Usaquén                                                       | 2       |        | 2     | 0,01% |
| 5300 - Dirección de Servicios Administrativos                                                     | 2       |        | 2     | 0,01% |

| Dependencia                                                                    | Digital    | Físico     | Total      | %            |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|--------------|
| 4300 - Dirección de Construcción Y Conservación de Establecimientos Educativos |            | 1          | 1          | 0,01%        |
| 6008 - 22 Colegio Kennedy (IED)                                                | 1          |            | 1          | 0,01%        |
| 6004 - 32 Colegio Técnico Tomas Rueda Vargas (IED)                             | 1          |            | 1          | 0,01%        |
| 6008 - 02 Colegio Alquería de La Fragua (IED)                                  | 1          |            | 1          | 0,01%        |
| 6009 - 11 Colegio La Felicidad (IED)                                           | 1          |            | 1          | 0,01%        |
| 2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda                              | 1          |            | 1          | 0,01%        |
| 1600 - Oficina Asesora de Comunicación Y Prensa                                |            | 1          | 1          | 0,01%        |
| 3200 - Dirección de Educación Media                                            | 1          |            | 1          | 0,01%        |
| <b>Total</b>                                                                   | <b>406</b> | <b>164</b> | <b>570</b> | <b>3,73%</b> |

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

## 11.8 Salidas que no pasan por la OSC

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

**Tabla 32 Salidas que no pasan por la OSC**

| Dependencia                                                          | Cantidad | %     |
|----------------------------------------------------------------------|----------|-------|
| 5111 - Grupo De Certificados Laborales                               | 1524     | 8,01% |
| 5110 - Oficina De Personal                                           | 1499     | 7,88% |
| 1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instruccion               | 819      | 4,31% |
| 4100 - Dirección De Cobertura                                        | 403      | 2,12% |
| 1300 - Oficina Asesora De Jurídica                                   | 374      | 1,97% |
| 5120 - Oficina De Escalafón Docente                                  | 317      | 1,67% |
| 5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones                    | 253      | 1,33% |
| 4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil                            | 243      | 1,28% |
| 1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones | 188      | 0,99% |
| 2208 - Dirección Local De Educación Kennedy                          | 186      | 0,98% |
| 1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento               | 178      | 0,94% |
| 1000 - Despacho                                                      | 169      | 0,89% |
| 2211 - Dirección Local De Educación Suba                             | 118      | 0,62% |
| 5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano                              | 106      | 0,56% |

| Dependencia                                                                                       | Cantidad | %     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------|
| 2210 - Dirección Local De Educación Engativa                                                      | 105      | 0,55% |
| 5130 - Oficina De Nomina                                                                          | 102      | 0,54% |
| 3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas                              | 90       | 0,47% |
| 5100 - Dirección De Talento Humano                                                                | 80       | 0,42% |
| 2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal                                                 | 74       | 0,39% |
| 3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones                                        | 66       | 0,35% |
| 2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar                                                | 65       | 0,34% |
| 1200 - Oficina De Control Interno                                                                 | 47       | 0,25% |
| 2214 - Dirección Local De Educación Mártires                                                      | 46       | 0,24% |
| 2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia                                                       | 38       | 0,20% |
| 2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda                                                 | 38       | 0,20% |
| 2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe                                            | 38       | 0,20% |
| 4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos                    | 32       | 0,17% |
| 2207 - Dirección Local De Educación Bosa                                                          | 30       | 0,16% |
| 531002 - Oficina Osc Respuestas                                                                   | 30       | 0,16% |
| 5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad                                                        | 30       | 0,16% |
| 2209 - Dirección Local De Educación Fontibón                                                      | 26       | 0,14% |
| 2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo                                                   | 23       | 0,12% |
| 1100 - Oficina Asesora De Planeación                                                              | 21       | 0,11% |
| 5300 - Dirección De Servicios Administrativos                                                     | 19       | 0,10% |
| 2201 - Dirección Local De Educación Usaquén                                                       | 17       | 0,09% |
| 2205 - Dirección Local De Educación Usme                                                          | 17       | 0,09% |
| 2202 - Dirección Local De Educación Chapinero                                                     | 16       | 0,08% |
| 2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño                                                | 14       | 0,07% |
| 3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos                                      | 14       | 0,07% |
| 5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional                                                     | 13       | 0,07% |
| 4400 - Dirección De Dotaciones Escolares                                                          | 13       | 0,07% |
| 2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales                               | 11       | 0,06% |
| 2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria                                         | 11       | 0,06% |
| 3600 - Dirección De Evaluación De La Educación                                                    | 11       | 0,06% |
| 2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito                                                    | 10       | 0,05% |
| 2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo | 8        | 0,04% |

| Dependencia                                                  | Cantidad     | %             |
|--------------------------------------------------------------|--------------|---------------|
| 5410 - Oficina De Presupuesto                                | 7            | 0,04%         |
| 5301 - Archivo Sed                                           | 3            | 0,02%         |
| 2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales | 3            | 0,02%         |
| 2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz                  | 3            | 0,02%         |
| 2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional       | 3            | 0,02%         |
| 1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar                   | 2            | 0,01%         |
| 2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos           | 2            | 0,01%         |
| 3200 - Dirección De Educación Media                          | 1            | 0,01%         |
| 1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa              | 1            | 0,01%         |
| 3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia                | 1            | 0,01%         |
| 5210 - Oficina De Apoyo Precontractual                       | 1            | 0,01%         |
|                                                              | <b>7.559</b> | <b>39.74%</b> |

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

### 11.9 Documentos Sin Digitalizar

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

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

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

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

| Dependencia                                     | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Total |
|-------------------------------------------------|------|------|------|------|------|-------|
| Despacho                                        | 102  | 148  | 21   | 98   | 53   | 422   |
| Oficina Asesora de Planeación                   | 68   | 77   | 18   | 10   | 7    | 180   |
| Oficina de Control Interno                      | 1    | 2    | 1    | 1    | 5    | 10    |
| Oficina Asesora de Jurídica                     | 131  | 188  | 60   | 111  | 26   | 516   |
| Oficina de Control Disciplinario de Instrucción | 298  | 94   | 57   | 24   | 185  | 658   |

| Dependencia                                                                                | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Total |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|-------|
| Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento                                            | 1    |      |      | 32   | 53   | 86    |
| Oficina Asesora de Comunicación Y Prensa                                                   | 14   | 1    |      |      | 6    | 21    |
| Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones                              | 342  | 146  | 1    | 11   | 45   | 545   |
| Oficina Para La Convivencia Escolar                                                        |      |      |      |      | 5    | 5     |
| Subsecretaría de Integración Interinstitucional                                            | 65   | 13   |      |      | 2    | 80    |
| Dirección General de Educación Y Colegios Distritales                                      | 12   | 31   |      |      | 3    | 46    |
| Dirección Local de Educación Usaquén                                                       | 35   | 66   | 79   | 214  | 1    | 395   |
| Dirección Local de Educación Chapinero                                                     | 95   | 64   |      | 21   | 5    | 185   |
| Dirección Local de Educación Santafé - Candelaria                                          | 12   | 1    | 1    | 2    | 3    | 19    |
| Dirección Local de Educación San Cristóbal                                                 | 128  | 336  | 1    | 7    | 6    | 478   |
| Dirección Local de Educación Usme                                                          | 27   | 24   | 1    |      | 2    | 54    |
| Dirección Local de Educación Tunjuelito                                                    | 13   | 2    |      |      | 3    | 18    |
| Dirección Local de Educación Bosa                                                          | 6    | 17   | 1    | 4    | 13   | 41    |
| Dirección Local de Educación Kennedy                                                       | 451  | 74   | 25   | 32   | 123  | 705   |
| Dirección Local de Educación Fontibón                                                      | 33   | 7    |      |      | 2    | 42    |
| Dirección Local de Educación Engativá                                                      | 166  | 810  | 17   | 28   | 40   | 1061  |
| Dirección Local de Educación Suba                                                          | 132  | 73   | 40   | 28   | 20   | 293   |
| Dirección Local de Educación Barrios Unidos                                                | 32   | 31   | 5    | 13   | 3    | 84    |
| Dirección Local de Educación Teusaquillo                                                   | 53   | 18   | 1    | 10   | 8    | 90    |
| Dirección Local de Educación Mártires                                                      | 56   | 66   |      | 5    | 3    | 130   |
| Dirección Local de Educación Antonio Nariño                                                | 74   | 16   |      |      | 1    | 91    |
| Dirección Local de Educación Puente Aranda                                                 | 12   | 4    |      |      | 3    | 19    |
| Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe                                            | 109  | 49   | 2    | 23   | 65   | 248   |
| Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar                                                | 52   | 215  | 4    | 10   | 27   | 308   |
| Dirección de Participación Y Relaciones Interinstitucionales                               | 96   | 170  |      | 10   | 39   | 315   |
| Dirección de Relaciones Con El Sector Educativo Privado                                    | 5    | 5    |      |      |      | 10    |
| Dirección de Inspección Y Vigilancia                                                       | 360  | 352  | 61   | 74   | 94   | 941   |
| Dirección de Relaciones Con Los Sectores de Educación Superior Y Educación Para el Trabajo | 667  | 247  | 7    | 180  | 25   | 1126  |
| Subsecretaría de Calidad Y Pertinencia                                                     | 6    | 12   |      | 3    |      | 21    |
| Dirección de Educación Preescolar Y Básica                                                 | 303  | 116  | 2    | 1    | 131  | 553   |

| Dependencia                                                             | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Total |
|-------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|-------|
| Dirección de Educación Media                                            | 4    | 14   |      |      | 4    | 22    |
| Dirección de Ciencias Tecnológicas Y Medios Educativos                  | 21   | 9    |      |      | 3    | 33    |
| Dirección de Inclusión E Integración de Poblaciones                     | 331  | 279  |      | 1    | 1    | 612   |
| Dirección de Formación de Docentes E Innovaciones Pedagógicas           | 17   | 4    |      |      |      | 21    |
| Dirección de Cobertura                                                  | 387  | 420  | 394  | 96   | 23   | 1320  |
| Dirección de Bienestar Estudiantil                                      | 835  | 1113 | 33   | 84   | 56   | 2121  |
| Dirección de Construcción Y Conservación de Establecimientos Educativos | 1273 | 669  |      |      | 8    | 1950  |
| Dirección de Dotaciones Escolares                                       |      |      |      |      | 5    | 5     |
| Subsecretaría de Gestión Institucional                                  | 146  | 101  |      | 2    | 8    | 257   |
| Dirección de Talento Humano                                             | 771  | 207  | 29   | 82   | 257  | 1346  |
| Dirección de Talento Humano - Prestaciones                              | 4725 | 8778 | 3558 | 458  | 68   | 17587 |
| Oficina de Personal                                                     | 1363 | 1496 | 560  | 392  | 971  | 4782  |
| Grupo de Certificados Laborales                                         | 26   | 60   | 96   | 25   | 30   | 237   |
| Oficina de Escalafón Docente                                            | 2166 | 5615 | 291  | 229  | 270  | 8571  |
| Oficina de Nomina                                                       | 1840 | 600  | 354  | 71   | 35   | 2900  |
| Oficina de Apoyo Precontractual                                         | 45   | 199  |      |      |      | 244   |
| Oficina de Contratos                                                    | 1    |      |      |      |      | 1     |
| Dirección de Servicios Administrativos                                  | 200  | 154  | 100  | 115  | 102  | 671   |
| Archivo Sed                                                             | 220  | 67   |      | 2    | 1    | 290   |
| Oficina de Servicio Al Ciudadano                                        | 1    |      |      | 1    | 30   | 32    |
| Oficina de Presupuesto                                                  | 7    |      |      |      | 1    | 8     |
| Oficina de Tesorería Y Contabilidad                                     | 22   | 12   |      |      | 9    | 43    |
| Colegio Aquileo Parra (IED)                                             | 3    |      | 2    | 3    |      | 8     |
| Colegio Cristóbal Colon (IED)                                           | 2    | 8    | 26   | 200  | 69   | 305   |
| Colegio Divino Maestro (IED)                                            | 1534 | 5    | 3    | 9    | 3    | 1554  |
| Colegio Friedrich Naumann (IED)                                         | 1    | 2    | 6    | 2    |      | 11    |
| Colegio General Santander (IED)                                         | 1    | 6    | 9    | 9    | 4    | 29    |
| Colegio Nuevo Horizonte (IED)                                           | 18   | 7    | 31   | 12   | 5    | 73    |
| Colegio Toberín (IED)                                                   | 4    | 4    | 6    |      |      | 14    |
| Colegio Unión Colombia (IED)                                            | 1    | 8    | 4    | 7    |      | 20    |
| Colegio Usaquén (IED)                                                   | 95   | 30   | 11   | 31   | 9    | 176   |
| Colegio Campestre Monte Verde (IED)                                     | 2    | 10   |      | 2    | 2    | 16    |
| Colegio Simón Rodríguez (IED)                                           | 123  | 71   | 3    |      | 2    | 199   |

| Dependencia                                    | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Total |
|------------------------------------------------|------|------|------|------|------|-------|
| Colegio Antonio José Uribe (IED)               | 1    |      |      | 3    |      | 4     |
| Colegio Aulas Colombianas San Luis (IED)       | 1    | 5    |      | 15   |      | 21    |
| Colegio El Verjón (IED)                        | 11   |      |      |      |      | 11    |
| Colegio Externado Nacional Camilo Torres (IED) |      |      | 2    | 3    |      | 5     |
| Colegio Jorge Soto Del Corral (IED)            | 1    | 1    | 3    | 5    |      | 10    |
| Colegio Los Pinos (IED)                        | 22   | 28   |      |      |      | 50    |
| Colegio Manuel Elkin Patarroyo (IED)           | 7    |      |      |      |      | 7     |
| Colegio Policarpa Salavarrieta (IED)           |      |      | 1    | 14   | 1    | 16    |
| Colegio Aguas Claras (IED)                     | 3    | 3    | 1    |      |      | 7     |
| Colegio Aldemar Rojas Plazas (IED)             | 4    |      |      |      |      | 4     |
| Colegio Alemania Unificada (IED)               | 9    |      |      |      |      | 9     |
| Colegio Atenas (IED)                           |      |      |      | 3    |      | 3     |
| Colegio El Manantial (CED)                     | 1    | 3    |      | 3    |      | 7     |
| Colegio El Rodeo (IED)                         | 21   |      |      |      |      | 21    |
| Colegio Entre Nubes Suroriental (IED)          | 3    | 5    | 1    | 5    | 1    | 15    |
| Colegio Florentino González (IED)              |      |      |      |      | 5    | 5     |
| Colegio Gran Colombia (IED)                    | 3    | 5    | 4    |      |      | 12    |
| Colegio José Félix Restrepo (IED)              | 3    | 2    |      | 1    | 1    | 7     |
| Colegio José Joaquín Castro Martínez (IED)     | 10   | 6    |      | 1    |      | 17    |
| Colegio José María Carbonell (IED)             | 9    | 3    | 1    | 1    | 2    | 16    |
| Colegio Juan Evangelista Gómez (IED)           |      |      |      | 2    | 2    | 4     |
| Colegio Juan Rey (IED)                         |      | 1    |      |      |      | 1     |
| Colegio Juana Escobar (IED)                    |      |      | 3    | 5    | 41   | 49    |
| Colegio La Belleza Los Libertadores (IED)      | 2    | 1    | 25   | 7    |      | 35    |
| Colegio La Victoria (IED)                      |      |      | 1    |      | 14   | 15    |
| Colegio Los Alpes (IED)                        | 4    |      |      |      |      | 4     |
| Colegio Manuelita Sáenz (IED)                  | 88   | 14   | 3    | 3    | 3    | 111   |
| Colegio Montebello (IED)                       | 4    | 1    |      | 7    | 1    | 13    |
| Colegio Moralba Suroriental (IED)              |      |      |      |      | 1    | 1     |
| Colegio Nueva Delhi (IED)                      |      |      |      |      | 3    | 3     |
| Colegio Pantaleón Gaitán Pérez (CED)           | 2    | 2    |      | 1    |      | 5     |
| Colegio Rafael Núñez (IED)                     | 8    | 6    | 1    | 3    | 5    | 23    |
| Colegio República Del Ecuador (IED)            | 2    |      |      |      |      | 2     |
| Colegio San Cristóbal Sur (IED)                | 1    | 1    |      |      | 1    | 3     |
| Colegio San Isidro Sur Oriental (IED)          | 1    |      |      | 1    | 3    | 5     |

| Dependencia                                                  | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Total |
|--------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|-------|
| Colegio San José Sur Oriental (IED)                          | 1    |      | 2    |      | 1    | 4     |
| Colegio Técnico Tomas Rueda Vargas (IED)                     |      |      |      |      | 1    | 1     |
| Colegio Gloria Valencia de Castaño (IED)                     |      | 36   |      | 2    |      | 38    |
| Colegio Almirante Padilla (IED)                              | 94   | 264  | 243  | 141  | 6    | 748   |
| Colegio Atabanzha (IED)                                      | 32   | 3    |      |      | 2    | 37    |
| Colegio Brasilia - Usme (IED)                                | 6    | 13   | 31   | 80   | 2    | 132   |
| Colegio Brazuelos (IED)                                      | 8    | 12   | 13   | 8    | 3    | 44    |
| Colegio Chuniza (IED)                                        | 29   | 138  |      |      |      | 167   |
| Colegio Ciudad de Villavicencio (IED)                        | 24   | 71   |      | 4    | 5    | 104   |
| Colegio Diego Montaña Cuellar (IED)                          | 11   | 6    |      | 1    | 1    | 19    |
| Colegio Eduardo Umaña Mendoza (IED)                          | 98   | 15   |      | 62   | 121  | 296   |
| Colegio El Cortijo - Vianey (IED)                            |      | 1    |      | 2    |      | 3     |
| Colegio El Destino (IED)                                     | 2    | 3    | 2    |      |      | 7     |
| Colegio El Uval (IED)                                        |      |      | 1    |      |      | 1     |
| Colegio El Virrey José Solís (IED)                           |      |      |      |      | 1    | 1     |
| Colegio Estanislao Zuleta (IED)                              |      |      |      |      | 2    | 2     |
| Colegio Fabio Lozano Simónelli (IED)                         | 1    | 1    |      | 9    | 11   | 22    |
| Colegio Federico García Lorca (IED)                          | 12   | 23   |      |      | 2    | 37    |
| Colegio Fernando González Ochoa (IED)                        | 18   | 470  |      | 21   | 8    | 517   |
| Colegio Francisco Antonio Zea de Usme (IED)                  | 3    |      | 1    | 2    | 9    | 15    |
| Colegio Gabriel García Márquez (IED)                         | 3    | 1    | 1    | 4    | 1    | 10    |
| Colegio Gran Yomasa (IED)                                    | 4    | 1    |      | 2    | 2    | 9     |
| Colegio La Aurora (IED)                                      | 2    |      |      |      |      | 2     |
| Colegio Los Comuneros - Oswaldo Guayazamín (IED)             | 2    | 1    |      | 8    | 6    | 17    |
| Colegio Los Tejares (IED)                                    | 37   | 25   |      | 11   | 6    | 79    |
| Colegio Luis Eduardo Mora Osejo (IED)                        | 2    | 1    |      |      | 2    | 5     |
| Colegio Nueva Esperanza (IED)                                | 38   | 188  | 4    | 89   | 26   | 345   |
| Colegio Nuevo San Andrés de Los Altos (IED)                  | 2    | 1    | 4    |      | 1    | 8     |
| Colegio Ofelia Uribe de Acosta (IED)                         | 3    | 5    | 5    | 3    | 1    | 17    |
| Colegio Orlando Fals Borda (IED)                             | 21   | 28   | 44   | 20   | 9    | 122   |
| Colegio Paulo Freire (IED)                                   | 4    | 5    |      |      |      | 9     |
| Colegio Provincia de Quebec (IED)                            | 8    | 1    | 10   | 8    | 1    | 28    |
| Colegio Rural Las Mercedes-Andes-La Mayoría-La Unión-Chizaca |      | 1    | 1    |      |      | 2     |

| Dependencia                                                         | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Total |
|---------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|-------|
| Colegio Rural Olarte-Arrayanes-La Argentina-Curubital-El Hato (CED) | 2    | 3    | 2    | 2    |      | 9     |
| Colegio San Cayetano (IED)                                          | 4    |      |      |      | 2    | 6     |
| Colegio Santa Librada (IED)                                         | 9    | 21   |      | 4    |      | 34    |
| Colegio Santa Martha (IED)                                          | 18   | 7    | 6    | 15   | 3    | 49    |
| Colegio Tenerife - Granada Sur (IED)                                |      |      |      |      | 1    | 1     |
| Colegio Usminia (IED)                                               | 2    |      |      |      | 2    | 4     |
| Colegio Bernardo Jaramillo (IED)                                    | 25   | 152  |      |      | 1    | 178   |
| Colegio Centro Integral José María Córdoba (IED)                    | 21   | 156  |      |      | 1    | 178   |
| Colegio Ciudad de Bogotá (IED)                                      | 1    |      | 6    |      | 2    | 9     |
| Colegio Inem Santiago Pérez (IED)                                   |      |      |      |      | 5    | 5     |
| Colegio Instituto Técnico Industrial Piloto (IED)                   | 10   | 19   |      |      | 1    | 30    |
| Colegio Isla Del Sol (IED)                                          | 57   | 1    |      |      |      | 58    |
| Colegio San Benito Abad (IED)                                       | 9    | 6    |      |      | 2    | 17    |
| Colegio San Carlos (IED)                                            | 11   | 61   | 5    | 6    | 2    | 85    |
| Colegio Venecia (IED)                                               | 138  | 32   | 4    | 14   | 4    | 192   |
| Colegio Alfonso Reyes Echandía (IED)                                | 2    |      |      |      | 1    | 3     |
| Colegio Bosanova (IED)                                              | 4    | 4    | 7    | 4    | 1    | 20    |
| Colegio Brasilia - Bosa (IED)                                       | 3    | 354  | 30   | 29   | 8    | 424   |
| Colegio Carlos Alban Holguín (IED)                                  | 10   | 5    |      |      | 4    | 19    |
| Colegio Carlos Pizarro León Gómez (IED)                             | 71   | 131  | 150  | 282  | 3    | 637   |
| Colegio Cedit San Pablo (IED)                                       | 311  | 378  | 361  | 32   | 3    | 1085  |
| Colegio Ciudadela Educativa de Bosa (IED)                           | 523  | 154  |      |      | 2    | 679   |
| Colegio Débora Arango Pérez (IED)                                   | 54   | 28   | 2    | 13   | 7    | 104   |
| Colegio El Porvenir (IED)                                           | 548  | 12   | 26   | 90   | 56   | 732   |
| Colegio Fernando Mazuera Villegas (IED)                             | 3    | 1    |      |      |      | 4     |
| Colegio Francisco de Paula Santander (IED)                          | 15   | 8    | 6    | 6    | 1    | 36    |
| Colegio German Arciniegas (IED)                                     | 1177 | 22   | 4    | 5    | 3    | 1211  |
| Colegio Grancolombiano (IED)                                        | 33   | 23   | 4    | 3    | 6    | 69    |
| Colegio José Antonio Galán (IED)                                    | 102  | 121  |      |      |      | 223   |
| Colegio Kimi Pernía Domicó (IED)                                    | 11   | 7    | 9    | 3    | 4    | 34    |
| Colegio La Concepción (IED)                                         | 6    | 2    |      | 1    |      | 9     |
| Colegio Leonardo Posada Pedraza (IED)                               | 41   | 170  |      | 1    |      | 212   |
| Colegio Llano Oriental (IED)                                        | 6    |      | 1    |      |      | 7     |
| Colegio Luis López de Mesa (IED)                                    | 100  | 2    |      | 1    | 4    | 107   |

| Dependencia                                                    | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Total |
|----------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|-------|
| Colegio Motorista (IED)                                        |      | 10   |      | 2    | 1    | 13    |
| Colegio Nuevo Chile (IED)                                      | 2    | 9    | 7    | 27   | 8    | 53    |
| Colegio Orlando Higuera Rojas (IED)                            | 21   | 7    | 1    | 10   | 8    | 47    |
| Colegio Pablo de Tarso (IED)                                   | 2    |      |      |      |      | 2     |
| Colegio Porfirio Barba Jacob (IED)                             | 4    | 12   | 5    | 33   |      | 54    |
| Colegio San Bernardino (IED)                                   | 3    | 5    | 4    | 2    | 2    | 16    |
| Colegio Villas Del Progreso (IED)                              | 555  | 5    |      | 7    | 1    | 568   |
| Colegio de La Bici (IED)                                       | 5    | 45   | 41   | 5    | 1    | 97    |
| Colegio Ciudadela El Recreo Sonia Osorio de Saint - Malo (IED) | 9    | 6    | 10   | 5    | 1    | 31    |
| Colegio Laura Herrera de Varela (IED)                          |      | 13   |      | 2    |      | 15    |
| Colegio Esmeralda Arboleda Cadavid (IED)                       | 2    |      |      |      |      | 2     |
| Colegio Alfonso López Pumarejo (IED)                           | 8    | 30   | 14   | 1    | 9    | 62    |
| Colegio Alquería de La Fragua (IED)                            | 2    |      |      | 13   | 18   | 33    |
| Colegio Carlos Arturo Torres (IED)                             | 4    | 17   | 3    | 1    | 8    | 33    |
| Colegio Class (IED)                                            |      | 28   | 6    | 2    |      | 36    |
| Colegio Codema (IED)                                           | 1    | 17   | 39   | 130  | 4    | 191   |
| Colegio Eduardo Umaña Luna (IED)                               | 1    | 3    |      |      | 1    | 5     |
| Colegio El Japón (IED)                                         | 4    | 14   | 17   | 16   | 7    | 58    |
| Colegio Fernando Soto Aparicio (IED)                           | 1    | 20   | 6    | 18   |      | 45    |
| Colegio Francisco de Miranda (IED)                             | 5    | 6    | 9    | 5    |      | 25    |
| Colegio Gabriel Betancourt Mejía (IED)                         |      | 8    | 1    |      | 15   | 24    |
| Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (IED)                    | 9    | 9    | 3    | 1    | 8    | 30    |
| Colegio Hernando Duran Dussan (IED)                            |      | 18   |      |      |      | 18    |
| Colegio Inem Francisco de Paula Santander (IED)                |      | 1    |      |      |      | 1     |
| Colegio Instituto Técnico Rodrigo de Triana (IED)              | 11   | 26   | 45   | 18   | 8    | 108   |
| Colegio Jackeline (IED)                                        | 1    | 4    |      | 1    | 3    | 9     |
| Colegio Jairo Aníbal Niño (CED)                                | 3    |      |      | 1    |      | 4     |
| Colegio John F. Kennedy (IED)                                  | 1    | 4    |      |      |      | 5     |
| Colegio Kennedy (IED)                                          | 23   | 36   | 126  | 32   | 26   | 243   |
| Colegio La Amistad (IED)                                       | 400  | 419  | 328  | 139  | 28   | 1314  |
| Colegio La Chucua (IED)                                        | 59   | 170  | 75   | 92   | 22   | 418   |
| Colegio La Floresta Sur (IED)                                  | 8    | 20   | 1    | 10   | 11   | 50    |
| Colegio Las Américas (IED)                                     | 19   | 16   |      |      | 1    | 36    |

| Dependencia                                                         | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Total |
|---------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|-------|
| Colegio Los Periodistas (IED)                                       | 8    | 3    | 8    |      |      | 19    |
| Colegio Manuel Cepeda Vargas (IED)                                  | 123  |      |      |      | 4    | 127   |
| Colegio Manuel Zapata Olivella (IED)                                | 71   | 178  |      | 5    | 7    | 261   |
| Colegio Nacional Nicolas Esguerra (IED)                             | 5    | 16   | 11   | 2    |      | 34    |
| Colegio Nelson Mandela (IED)                                        | 23   | 84   |      | 1    | 1    | 109   |
| Colegio Paulo Vi (IED)                                              | 3    | 602  | 6    | 2    | 1    | 614   |
| Colegio Prospero Pinzón (IED)                                       |      |      |      | 1    |      | 1     |
| Colegio SaludCoop Sur (IED)                                         |      | 11   |      |      |      | 11    |
| Colegio San José (IED)                                              | 1    | 6    | 4    | 1    |      | 12    |
| Colegio San José de Castilla (IED)                                  | 8    | 23   |      |      | 9    | 40    |
| Colegio San Pedro Claver (IED)                                      | 16   | 9    | 6    | 2    |      | 33    |
| Colegio San Rafael (IED)                                            | 55   | 64   | 24   | 6    | 3    | 152   |
| Colegio Villa Rica (IED)                                            | 1    |      |      |      | 4    | 5     |
| Colegio Feliza Bursztyn (IED)                                       | 14   | 1    | 1    |      | 1    | 17    |
| Colegio Teresa Martínez de Varela (IED)                             | 20   | 13   | 3    | 11   | 7    | 54    |
| Colegio Carlo Federici (IED)                                        |      | 2    |      | 1    | 7    | 10    |
| Colegio Costa Rica (IED)                                            | 5    | 1    | 5    | 3    |      | 14    |
| Colegio Instituto Técnico Internacional (IED)                       | 17   | 6    | 6    | 4    | 4    | 37    |
| Colegio Integrado de Fontibón Ibep (IED)                            | 42   | 271  | 4    | 8    | 1    | 326   |
| Colegio Luis Ángel Arango (IED)                                     | 1    | 3    |      | 4    | 2    | 10    |
| Colegio Pablo Neruda (IED)                                          | 305  | 197  | 126  | 162  | 2    | 792   |
| Colegio Villemar El Carmen (IED)                                    | 3    | 4    | 4    |      |      | 11    |
| Colegio La Felicidad (IED)                                          | 29   | 10   |      | 1    | 1    | 41    |
| Colegio Antonio Nariño (IED)                                        | 18   | 16   | 8    | 8    | 1    | 51    |
| Colegio Antonio Villavicencio (IED)                                 | 188  | 905  | 175  | 70   | 6    | 1344  |
| Colegio Charry (IED)                                                | 2    | 1    |      |      |      | 3     |
| Colegio Floridablanca (IED)                                         | 12   | 3    |      | 1    |      | 16    |
| Colegio Garces Navas (IED)                                          | 6    | 5    | 10   | 17   | 5    | 43    |
| Colegio General Santander (IED)                                     | 459  | 1163 | 4    | 13   | 5    | 1644  |
| Colegio Instituto Técnico Industrial Francisco José de Caldas (IED) | 687  | 956  | 1    | 4    | 1    | 1649  |
| Colegio Instituto Técnico Juan Del Corral (IED)                     | 873  | 226  |      |      |      | 1099  |
| Colegio Instituto Técnico República de Guatemala (IED)              | 3    | 6    |      |      |      | 9     |
| Colegio Jorge Gaitán Cortes (IED)                                   |      | 2    | 1    | 3    |      | 6     |
| Colegio José Asunción Silva (IED)                                   | 1    | 4    |      |      |      | 5     |

| Dependencia                                  | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Total |
|----------------------------------------------|------|------|------|------|------|-------|
| Colegio La Palestina (IED)                   |      |      | 3    | 6    |      | 9     |
| Colegio Magdalena Ortega de Nariño (IED)     | 22   | 28   | 10   | 5    | 16   | 81    |
| Colegio Manuela Ayala de Gaitán (IED)        | 124  | 10   |      | 2    | 3    | 139   |
| Colegio Marco Tulio Fernández (IED)          | 9    | 60   | 57   | 64   | 12   | 202   |
| Colegio Morisco (IED)                        |      | 4    |      |      |      | 4     |
| Colegio Naciones Unidas (IED)                | 2    |      |      |      |      | 2     |
| Colegio Nueva Constitución (IED)             | 28   | 10   |      | 3    |      | 41    |
| Colegio República de Bolivia (IED)           | 1    |      |      |      |      | 1     |
| Colegio República de China (IED)             | 9    | 8    | 28   | 20   | 4    | 69    |
| Colegio República de Colombia (IED)          | 1280 |      |      |      | 2    | 1282  |
| Colegio Rodolfo Llinás (IED)                 | 2    | 1    |      | 1    |      | 4     |
| Colegio San José Norte (IED)                 | 6    | 4    |      | 1    | 3    | 14    |
| Colegio Simón Bolívar (IED)                  | 3    | 2    | 2    |      |      | 7     |
| Colegio Tabora (IED)                         | 1    | 1    | 2    | 2    |      | 6     |
| Colegio Tomas Cipriano de Mosquera (IED)     | 4    | 2    |      |      |      | 6     |
| Colegio Villa Amalia (IED)                   | 4    | 6    | 1    |      |      | 11    |
| Colegio Abel Rodríguez Céspedes (IED)        | 6    | 2    |      | 1    | 1    | 10    |
| Colegio Lucila Rubio de Laverde (IED)        |      |      |      | 2    |      | 2     |
| Colegio Alberto Lleras Camargo (IED)         | 8    | 5    |      |      | 3    | 16    |
| Colegio Álvaro Gómez Hurtado (IED)           |      |      |      |      | 5    | 5     |
| Colegio Aníbal Fernández de Soto (IED)       | 4    | 2    | 5    | 4    | 1    | 16    |
| Colegio Delia Zapata Olivella (IED)          | 30   | 35   | 29   | 55   | 45   | 194   |
| Colegio El Salitre - Suba (IED)              | 14   | 7    |      | 1    | 2    | 24    |
| Colegio Filarmónico Simón Bolívar (IED)      | 14   | 24   |      | 1    |      | 39    |
| Colegio Gerardo Molina Ramírez (IED)         | 11   | 12   | 6    | 5    |      | 34    |
| Colegio Gerardo Paredes (IED)                | 6    | 9    |      |      |      | 15    |
| Colegio Gonzalo Arango (IED)                 | 5    | 2    | 17   | 10   | 2    | 36    |
| Colegio Hunza (IED)                          | 16   | 1    |      | 4    | 2    | 23    |
| Colegio Instituto Técnico Julio Flórez (IED) |      | 1    |      | 2    | 1    | 4     |
| Colegio La Gaitana (IED)                     | 1    |      |      | 3    | 5    | 9     |
| Colegio La Toscana - Lisboa (IED)            | 13   | 22   | 19   | 18   | 2    | 74    |
| Colegio Nicolas Buenaventura (IED)           |      |      |      |      | 1    | 1     |
| Colegio Nueva Colombia (IED)                 | 16   | 172  |      | 1    | 2    | 191   |
| Colegio Nueva Zelandia (IED)                 | 86   | 34   |      | 5    | 1    | 126   |
| Colegio Prado Veraniego (IED)                | 38   | 41   |      | 6    | 1    | 86    |

| Dependencia                                                      | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Total |
|------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|-------|
| Colegio Ramon de Zubiria (IED)                                   | 62   | 398  | 3    | 5    | 5    | 473   |
| Colegio República Dominicana (IED)                               | 453  | 924  | 1    | 7    | 8    | 1393  |
| Colegio Tibabuyes Universal (IED)                                | 45   | 170  | 53   | 27   |      | 295   |
| Colegio Veintiún Ángeles (IED)                                   | 10   | 4    | 7    | 58   | 7    | 86    |
| Colegio Villa Elisa (IED)                                        |      | 1    | 5    | 8    |      | 14    |
| Colegio Virginia Gutiérrez de Pineda (IED)                       | 10   | 8    |      |      |      | 18    |
| Colegio Vista Bella (IED)                                        | 52   | 45   |      |      |      | 97    |
| Colegio Filarmónico Jorge Mario Bergoglio (IED)                  | 15   | 2    |      |      | 1    | 18    |
| Colegio Compartir Suba IED                                       | 36   | 31   |      | 12   | 8    | 87    |
| Colegio Femenino Lorencita Villegas de Santos (IED)              |      |      |      |      | 1    | 1     |
| Colegio Francisco Primero S.S. (IED)                             | 11   | 361  | 11   |      |      | 383   |
| Colegio Heladia Mejía (IED)                                      | 278  | 233  |      | 3    |      | 514   |
| Colegio Juan Francisco Berbeo (IED)                              | 1    | 1    |      |      |      | 2     |
| Colegio Rafael Bernal Jiménez (IED)                              | 1    | 9    | 1    | 3    |      | 14    |
| Colegio República de Panamá (IED)                                | 5    | 1    | 4    | 1    | 1    | 12    |
| Colegio Técnico Domingo Faustino Sarmiento (IED)                 | 270  | 914  | 633  | 316  | 73   | 2206  |
| Colegio Tomas Carrasquilla (IED)                                 | 9    | 16   |      |      |      | 25    |
| Colegio Manuela Beltrán (IED)                                    | 1    |      |      |      | 1    | 2     |
| Colegio Palermo -IEDIP- (IED)                                    | 47   | 43   | 17   | 15   | 8    | 130   |
| Colegio Liceo Nacional Agustín Nieto Caballero (IED)             | 27   | 5    |      | 1    | 1    | 34    |
| Colegio Liceo Nacional Antonia Santos (IED)                      | 85   | 115  | 87   | 35   | 2    | 324   |
| Colegio Panamericano (IED)                                       | 3    |      | 1    |      | 3    | 7     |
| Colegio República Bolivariana de Venezuela (IED)                 |      | 2    | 6    | 4    | 2    | 14    |
| Colegio Ricaurte (Concejo) (IED)                                 | 15   | 7    | 4    | 26   | 3    | 55    |
| Colegio San Francisco de Asís (IED)                              | 14   | 3    | 5    | 6    | 3    | 31    |
| Colegio Técnico Menorah (IED)                                    | 18   | 19   | 46   | 11   | 4    | 98    |
| Colegio Atanasio Girardot (IED)                                  | 75   | 64   | 10   | 2    | 11   | 162   |
| Colegio Escuela Normal Superior Distrital María Montessori (IED) | 99   | 53   | 6    | 6    | 7    | 171   |
| Colegio Francisco de Paula Santander (IED)                       |      | 3    |      | 1    |      | 4     |
| Colegio Guillermo León Valencia (IED)                            | 4    | 56   | 6    | 15   | 9    | 90    |
| Colegio Técnico Jaime Pardo Leal (IED)                           | 11   | 21   | 64   | 32   | 2    | 130   |
| Colegio Andrés Bello (IED)                                       | 11   | 4    | 11   | 4    | 4    | 34    |

| Dependencia                                  | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Total |
|----------------------------------------------|------|------|------|------|------|-------|
| Colegio Antonio José de Sucre (IED)          | 1    | 1    |      |      | 1    | 3     |
| Colegio Benjamín Herrera (IED)               | 38   | 4    | 20   | 5    | 6    | 73    |
| Colegio El Jazmín (IED)                      |      |      |      |      | 7    | 7     |
| Colegio España (IED)                         | 1    |      |      |      | 1    | 2     |
| Colegio José Joaquín Casas (IED)             | 5    | 6    | 5    | 5    |      | 21    |
| Colegio José Manuel Restrepo (IED)           | 4    |      |      | 4    | 1    | 9     |
| Colegio La Merced (IED)                      | 97   | 37   |      | 15   | 11   | 160   |
| Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento (IED)    |      |      |      |      | 1    | 1     |
| Colegio Luis Vargas Tejada (IED)             | 7    | 5    |      | 1    | 1    | 14    |
| Colegio Marco Antonio Carreño Silva (IED)    | 5    |      |      |      | 1    | 6     |
| Colegio Silveria Espinosa de Rendon (IED)    | 90   | 88   |      | 1    |      | 179   |
| Colegio Escuela Nacional de Comercio (IED)   | 6    | 5    | 3    | 61   | 7    | 82    |
| Colegio Integrada La Candelaria (IED)        | 3    | 4    |      |      | 3    | 10    |
| Colegio Alejandro Obregón (IED)              | 1    |      |      |      |      | 1     |
| Colegio Alexander Fleming (IED)              | 1    | 8    | 4    | 3    | 1    | 17    |
| Colegio Alfredo Iriarte (IED)                | 1    | 3    |      | 1    |      | 5     |
| Colegio Antonio Baraya (IED)                 | 4    | 3    |      |      |      | 7     |
| Colegio Bravo Páez (IED)                     | 10   | 7    | 10   | 9    |      | 36    |
| Colegio Clemencia Holguín de Urdaneta (IED)  | 14   | 3    | 1    | 4    | 2    | 24    |
| Colegio Colombia Viva (IED)                  |      | 1    | 5    |      |      | 6     |
| Colegio Diana Turbay (IED)                   |      | 1    |      |      |      | 1     |
| Colegio El Libertador (IED)                  |      | 5    |      |      |      | 5     |
| Colegio Enrique Olaya Herrera (IED)          | 60   | 32   | 3    | 5    | 5    | 105   |
| Colegio Gustavo Restrepo (IED)               | 2    | 4    | 5    |      | 2    | 13    |
| Colegio José Martí (IED)                     | 134  | 491  | 239  | 57   | 18   | 939   |
| Colegio La Paz (IED)                         | 3    | 91   |      | 1    | 1    | 96    |
| Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (IED) | 284  | 1    | 3    | 21   | 6    | 315   |
| Colegio Manuel Del Socorro Rodríguez (IED)   | 2    | 4    |      | 1    |      | 7     |
| Colegio María Cano (IED)                     | 136  |      |      | 2    |      | 138   |
| Colegio Marruecos Y Molinos (IED)            | 29   | 38   |      | 1    | 1    | 69    |
| Colegio Misael Pastrana Borrero (IED)        | 1    | 3    | 1    |      | 1    | 6     |
| Colegio Palermo Sur (IED)                    |      |      |      | 1    | 1    | 2     |
| Colegio Reino de Holanda (IED)               | 4    | 4    | 2    | 2    | 2    | 14    |
| Colegio República EE.UU de América (IED)     | 4    | 3    | 7    | 3    |      | 17    |
| Colegio República Federal de Alemania (IED)  | 1    | 1    |      |      |      | 2     |

| Dependencia                                     | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Total |
|-------------------------------------------------|------|------|------|------|------|-------|
| Colegio Restrepo Millán (IED)                   | 339  | 16   | 1    | 1    | 18   | 375   |
| Colegio San Agustín (IED)                       | 81   | 287  |      | 2    | 6    | 376   |
| Colegio Acacia II (IED)                         | 8    | 14   |      |      |      | 22    |
| Colegio Antonio García (IED)                    | 5    | 3    |      | 1    | 2    | 11    |
| Colegio Arbozadora Alta (IED)                   |      | 1    | 1    | 5    | 4    | 11    |
| Colegio Arbozadora Baja (IED)                   | 40   | 34   | 6    | 10   |      | 90    |
| Colegio Cedit Ciudad Bolívar (IED)              | 38   | 70   | 47   | 37   | 15   | 207   |
| Colegio Ciudad de Montreal (IED)                | 3    | 5    | 3    |      |      | 11    |
| Colegio Compartir Recuerdo (IED)                | 2    | 2    |      |      |      | 4     |
| Colegio Confederación Brisas Del Diamante (IED) | 1    | 18   | 15   | 34   | 6    | 74    |
| Colegio Cundinamarca (IED)                      | 5    | 26   |      | 2    | 8    | 41    |
| Colegio El Minuto de Buenos Aires (IED)         | 4    | 12   | 4    | 2    |      | 22    |
| Colegio El Paraíso de Manuela Beltrán (IED)     | 26   | 13   | 9    | 3    |      | 51    |
| Colegio El Tesoro de La Cumbre (IED)            |      | 2    |      | 4    |      | 6     |
| Colegio Estrella Del Sur (IED)                  | 15   | 13   |      | 3    | 2    | 33    |
| Colegio Fanny Mikey (IED)                       | 3    | 12   | 1    | 10   | 12   | 38    |
| Colegio Guillermo Cano Isaza (IED)              | 6    | 16   | 11   | 4    | 4    | 41    |
| Colegio Ismael Perdomo (IED)                    | 77   | 5    | 5    | 1    | 1    | 89    |
| Colegio José María Vargas Vila (IED)            |      | 101  | 1    | 2    | 2    | 106   |
| Colegio La Arabia (IED)                         | 1    | 1    | 1    | 6    |      | 9     |
| Colegio La Estancia - San Isidro Labrador (IED) |      |      |      |      | 2    | 2     |
| Colegio La Joya (IED)                           | 24   | 4    | 1    | 6    |      | 35    |
| Colegio León de Greiff (IED)                    | 2    | 5    |      |      |      | 7     |
| Colegio Mochuelo Alto (CED)                     | 1    | 1    | 3    | 2    | 1    | 8     |
| Colegio Nicolas Gómez Dávila (IED)              | 37   | 14   |      | 6    | 7    | 64    |
| Colegio Paraíso Mirador (IED)                   | 11   | 1    | 3    | 2    |      | 17    |
| Colegio República de México (IED)               | 35   | 11   | 4    | 6    | 1    | 57    |
| Colegio Rodrigo Lara Bonilla (IED)              | 4    | 1    | 3    | 6    |      | 14    |
| Colegio Rural José Celestino Mutis (IED)        | 1    |      |      | 4    | 4    | 9     |
| Colegio Rural Pasquilla (IED)                   | 4    | 1    | 5    | 5    | 5    | 20    |
| Colegio Rural Quiba Alta (IED)                  | 3    | 5    | 30   | 9    | 2    | 49    |
| Colegio Santa Barbara (IED)                     | 3    |      |      |      | 1    | 4     |
| Colegio Sierra Morena (IED)                     | 397  | 101  | 47   | 8    | 1    | 554   |
| Colegio Unión Europea (IED)                     | 6    | 10   | 35   | 18   | 1    | 70    |

| Dependencia                                             | 2020          | 2021          | 2022         | 2023         | 2024         | Total         |
|---------------------------------------------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Colegio Villamar (IED)                                  | 6             |               | 1            |              |              | 7             |
| Colegio María Currea Manrique (IED)                     |               | 2             | 2            | 1            | 2            | 7             |
| Colegio Gimnasio Del Campo Juan de La Cruz Varela (IED) |               | 2             |              |              |              | 2             |
| <b>Total</b>                                            | <b>33.884</b> | <b>38.153</b> | <b>9.807</b> | <b>5.982</b> | <b>4.154</b> | <b>91.980</b> |

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

Para el corte con fecha 1 de abril de 2024, Nivel Central mantiene el 52,8% de los faltantes de digitalizado, seguido por el 42% de los Colegios y el 4.6% en las DLES.

En total son 91.980 documentos pendientes de digitalizar, los cuales 76.660 son salidas, 14.351 internos y 969 entradas.

Actualmente la dependencia Dirección de Talento Humano – Prestaciones presenta 17.587 pendientes de Digitalizar, esta dependencia tiene en marcha un plan de acción para subsanar los radicados, el cual ha permitido disminuir sus documentos sin digitalizar en un 40,89% 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 bajo la norma ISO9001:2015, se articuló con el Proceso Evaluación Independiente de la Oficina de Control Interno, integrando como primera línea de defensa medidas de control a la gestión y medidas de gerencia operativa en lo relacionado al seguimiento de Nivel de Oportunidad, el procedimiento 20-PD-002 Formulación y Seguimiento al Plan de Mejoramiento, registrado en ISOLucion.

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

**Tabla 34 Hallazgos ISOLucion**

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

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

La gestión de cierre se mantiene sin variaciones durante el último mes.

### 13. Resumen de Indicadores

**Tabla 35 Indicadores**

| Indicador                                | Enero | Febrero | Marzo |
|------------------------------------------|-------|---------|-------|
| Nivel de Oportunidad                     | 92.8% | 95%     | 85%   |
| Calidad en la Respuesta                  | 84.0% | 83%     | 85%   |
| Cierre Vencidos vigencias Anteriores     | 39.2% | 88%     | 89%   |
| Percepción en las respuestas             | 37.0% | 43%     | 43%   |
| Gestión Correspondencia de Salida física | 73.0% | 76%     | 80%   |

### 14. Seguimiento Acciones de Mejora Informe Anterior

- Una vez analizados los datos del mes de febrero sobre documentos sin digitalizar, se mantiene la necesidad de realizar mesas de trabajo con las áreas que presentan mayor cantidad con respecto al último reporte; Oficina de Escalafón Docente, Oficina de Personal y Oficina de Nómina.

R/ Se solicitó al equipo de Calidad, prorrogar la fecha de ejecución de esta actividad.

- Teniendo en cuenta la cantidad de documentos vencidos que presenta la Oficina de Personal, se establecerán estrategias para apoyar la contingencia y lograr disminuir la cantidad de vencidos.

R/ Como apoyo a la contingencia para la gestión de documentos vencidos de Oficina de Personal se capacitó en materia de radicación a los funcionarios nuevos y se entregaron indicaciones para que se realice radicación masiva de las salidas.

- Continuar con la estrategia para mejorar la encuesta de medición de la percepción ciudadana

R/ Se elaboro una nueva versión de la encuesta de percepción, modificando las preguntas con el fin de que la Ciudadanía tenga un enfoque positivo a su respuesta, se encuentra en revisión para aprobación de la jefatura una vez aprobada se procede a articularla con la enviada por lime sourceve.

### 15. Acciones de Mejora Planteadas Próximo Informe

- Establecer las estrategias para mitigar los documentos sin digitalizar y dar cierre a las acciones pendientes.