

**INFORME EJECUTIVO PQRS OFICINA SERVICIO AL CIUDADANO
MAYO 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	5
Glosario	5
1. Canales de atención de la Entidad	8
1.1 Telefónico	8
1.2 Virtual:	8
1.3 Presencial	8
1.4 Chat Institucional	9
2. ¿Qué pudo impactar la gestión de PQRSDF en el período?	9
3. Análisis General de los Canales de Atención	11
3.1 Comportamiento Canales de Atención	12
3.2 Satisfacción Canales de Atención	13
3.3 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano	14
4. Análisis de las solicitudes radicadas	15
4.1 Análisis de la gestión realizada para las solicitudes radicadas:	17
4.1.1 Grupo solicitudes y trámites	17
4.1.2 Grupo PQRSDF	18
4.1.3 Requerimientos Legales	19
4.1.4 Denuncias por presuntos actos de corrupción	19
4.1.5 Entes de control	20
4.1.6 Sugerencias y/o felicitaciones	21
4.1.7 Acceso a la información	21
5. Soluciones Estratégicas	21
5.1 Correo Electrónico	22
5.2 Asignación PQRS en Bogotá Te Escucha	23
6. Nivel de Oportunidad	24
7. Valoración de la Calidad en la Respuesta	27
8. Percepción de la Calidad en las Respuestas - ALEXANDRA	37
9. Gestión Vencidos	39
10. Nivel de Oportunidad de los Trámites de la SED	45
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	51
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	72

Listado de Tablas

<i>Tabla 1 Nivel de Servicio mayo</i>	9
<i>Tabla 2 Participación Canales Acumulados al mes de mayo</i>	11
<i>Tabla 3 Satisfacción detallado Mensual</i>	13
<i>Tabla 4 Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento</i>	15
<i>Tabla 5 Acumulado</i>	16
<i>Tabla 6 Oficinas con mayor participación</i>	18
<i>Tabla 7 Requerimientos de mayor demanda</i>	19
<i>Tabla 8 Denuncias por presuntos actos de corrupción</i>	19
<i>Tabla 9 Participación según el nivel</i>	20
<i>Tabla 10 Histórico de Gestión</i>	22
<i>Tabla 11 Avance de cierre de gestión</i>	22
<i>Tabla 12 Tipología Plan Padrino</i>	22
<i>Tabla 13 Solicitud de Trámite de Notificaciones - Plan Padrino</i>	23
<i>Tabla 14 REGISTRO de PQRS BTE</i>	24
<i>Tabla 15 Nivel de Oportunidad por área NVC y Local</i>	24
<i>Tabla 16 Resultados de la Evaluación del mes</i>	28
<i>Tabla 17 Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad</i>	29
<i>Tabla 18 Percepción Calidad en la respuesta</i>	38
<i>Tabla 19 Trazabilidad</i>	39
<i>Tabla 20 Vencidos detalle</i>	40
<i>Tabla 21 Variación de Vencimientos</i>	45
<i>Tabla 22 Nivel Oportunidad Trámites</i>	45
<i>Tabla 23 Detalle de cantidad de solicitudes recibidas de Trámites, OPA'S y Servicios recibidos de enero, febrero, marzo y abril 2024</i>	46
<i>Tabla 24 Nivel Oportunidad Trámites por tipo de solicitud</i>	46
<i>Tabla 25 Nivel Oportunidad Trámites Dependencias</i>	47
<i>Tabla 26 Correspondencia de entrada 2024</i>	47
<i>Tabla 27 Correspondencia de salida 2024</i>	48
<i>Tabla 28 Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física</i>	49
<i>Tabla 29 Correo Electrónico Certificado</i>	51
<i>Tabla 30 Reporte de Rechazos realizados</i>	53
<i>Tabla 31 Reporte de Devoluciones realizadas</i>	54
<i>Tabla 32 Salidas que no pasan por la OSC</i>	56
<i>Tabla 33 Dependencias con Radicados sin Adjunto Digitalizado en PDF en el Sistemas de Gestión de Correspondencia – SIGA</i>	59
<i>Tabla 34 Hallazgos ISOLucion</i>	71
<i>Tabla 35 Indicadores</i>	71

LISTADO DE GRAFICAS

<i>Gráfica 1 Participación Canales acumulado al mes de mayo.....</i>	<i>11</i>
<i>Gráfica 2 Comportamiento de PQRS respecto a canales de atención</i>	<i>12</i>
<i>Gráfica 3 Tipificación canales de atención</i>	<i>14</i>
<i>Gráfica 4 Top 10 Oficinas con mayor participación en requerimiento y, demás oficinas e Instituciones Educativas.....</i>	<i>16</i>
<i>Gráfica 5 Entes de Control.....</i>	<i>20</i>
<i>Gráfica 6 Histórico Nivel de Oportunidad</i>	<i>26</i>
<i>Gráfica 7 Nivel de Oportunidad por Subsecretaria</i>	<i>26</i>
<i>Gráfica 8 Ciclo de Gestión de la Calidad de las respuestas.....</i>	<i>27</i>
<i>Gráfica 9 % de Cumplimiento de los trámites</i>	<i>46</i>

Introducción

El siguiente informe ha sido elaborado por la Oficina de Servicio al Ciudadano con el propósito de presentar el consolidado de los requerimientos Ciudadanos recibidos en la Entidad durante el mes de mayo 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 parametros 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
- Para las solicitudes de entidades estatales del orden nacional, territorial y/o distritales podrán hacerlo a través del correo electrónico buzonentidades@EducaciónBogotá.gov.co
- Para solicitar trámites administrativos, los estudiantes, padres de familia, docentes, servidores y contratistas de la SED, deberán radicar sus requerimientos, con los respectivos soportes, en la Ventanilla de radicación virtual <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/>
- Para radicación de denuncias de corrupción, quejas, reclamos, felicitaciones o solicitudes de información pública en el sistema “Bogotá te Escucha” <https://Bogotá.gov.co/sdqs/>
- Para información general y orientación a la ciudadanía puede escribir al correo electrónico contactenos@EducaciónBogotá.edu.co

Nota: El horario para la recepción virtual de comunicaciones oficiales es de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 4:30 p.m. a partir de las 04:31 pm, el requerimiento se gestionará con fecha del siguiente día hábil.

1.3 Presencial

La recepción presencial de las comunicaciones se realizará en los puntos de radicación de correspondencia Nivel Central y en Direcciones Locales de Educación para la ciudadanía se lleva a cabo mediante agendamiento previo a través del siguiente enlace: [Agendamiento Web V2.1.2.0 \(EducaciónBogotá.gov.co\)](#), en el horario de 07:00 am a 04:00 pm de lunes a viernes.

- La atención en los Supercades (Américas, Manitas y Bosa) se realizará acorde a los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
- Participación en los Centros Intégrate en los puntos de Engativá y CAD, para información general. En el horario de 08:00 am a 05:00 pm de lunes a viernes.
- Participación en la Personería de Bogotá ubicada en la calle 16 No 9-15 (CAC), los martes y jueves de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., con entrega de turnos hasta las 2:00 p.m.

1.4 Chat Institucional

Contactos a través del enlace del chat interpuesto en la página web de la Secretaría de Educación https://EducaciónBogotá.edu.co/portal_institucional/, en el horario de 08:00 am a 05:00 pm.

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

Durante mayo 2024 se presentaron las siguientes novedades:

- Se registro un nivel de servicio consolidado para el periodo de mayo 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 99%, para el canal virtual en el 100%, y en el canal telefónico en el 98%, logrando el cumplimiento del objetivo anual para el indicador del nivel de servicio.

Tabla 1 Nivel de Servicio mayo

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	15.836	15.604	99%
Virtual	37.581	37.581	100%
Telefónico	6.093	5.998	98%
Total, general	59.510	59.183	99%

Fuente: Datos Canales OSC.

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

- Los temas de mayor impacto fueron Subsidio de transporte con un 26,80% presenta un incremento del 24,00% respecto al periodo anterior , de acuerdo con el cronograma de pagos del subsidio de transporte la fecha proyectada para el abono es a partir de la cuarta semana de

mayo, Prestaciones sociales de docentes registrando 19,13% de participación reflejada en la gestión del aplicativo Humano en Línea validación de documentos reportando 3.756 gestiones, Asignación de cupo escolar registra una participación del 14,72% presentando disminución del 26,9%, Solicitudes que requieren ampliación de información con 8,33% aumentando un 30,7%.

- Servidores públicos, contratistas y colaboradores de la entidad participaron en la socialización virtual del módulo de cualificación - Comunicación asertiva e incluyente desarrollada por la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- En mayo 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 29 solicitudes para publicar notificación de actos y divulgar nota de prensa sobre directrices para la atención y gestión de denuncias por actos de corrupción en Bogotá.
- La apertura de agendamiento para las Direcciones locales continúa haciéndose únicamente a las 3:00pm sin novedad.
- En mayo se mantuvo una eficacia del 99.02% en la atención a la Ciudadanía, donde se recibieron 5.301 turnos y se atendieron 5.249 de manera efectiva, los turnos restantes en su mayoría son turnos abandonados. Los siguientes son los indicadores de atención por parte de las DILES.

Oficina	2	3	6	7	8	9	10	14	15	16	17	20	21	22	23	24	27	28	29	30	31	Total
08 - DLE Kennedy	61	55	70	50	51	40	45	67	48	68	29	59	76	48	70	45	47	71	46	71	43	1160
07 - DLE Bosa	50	51	64	71	69	40	35	57	69	42	37	71	66	45	63	52	61	64	48	57	47	1159
19 - DLE Ciudad Bolívar	26	38	47	45	43	30	28	41	35	42	36	54	14	42	33	31	38	45	34	44	22	768
10 - DLE Engativa	19	22	23	19	26	18	22	21	12	27	16	16	27	25	25	24	24	34	19	29	24	472
11 - DLE Suba	19	16	20	23	19	21	19	14	16	25	19	17	21	24	14	17	13	23	7	14	19	380
05 - DLE Usme	10	17	22	21	14	9	13	7	5	6	6	24	17	17	14	10	15	13	8	22	15	285
09 - DLE Fontibón	9	19	18	23	6	5	9	11	6	9	9	7	18	9	8	16	7	18	6	8	14	235
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	5	12	18	10	13	17	7	12	10	21	2	19	8	6	5		5	3	3	15	15	206
04 - DLE San Cristóbal	13	14	6	6	5	13	6	10	5	9	5	9	10	3	14	9	19	20	6	6	5	193
06 - DLE Tunjuelito	9		13		13	6			14	9		16		16	13	4	13		8	17		151
01 - DLE Usaquén		13					10				6					18					19	66
15 - DLE Antonio Nariño	1	3	1	2		1	6	5		2		4	5		4	6	12	7		4	3	66
14 - DLE Mártires	2	2	5	6	3	2		4	1	15		4	1	2	4			5	1	1	1	59
02 - 13 DLE Teusaqu-Chap	6			7		3		4		4			5		1			3		3		36
03 - 17 DLE Santa Fe - Candelaria					2				7					3					1			13
Total	230	262	307	283	264	205	200	253	228	279	165	300	268	240	268	232	254	306	187	291	227	5249

- Durante el mes de mayo se realizaron 20 visitas a las Direcciones Locales, haciendo el acompañamiento de supervisión, para garantizar la continuidad de una atención amable, digna y efectiva, Se asistió a la mesa de rectores de la localidad de Rafael Uribe Uribe el día 8 de mayo donde se socializó información relevante sobre indicadores, igualmente se asistieron a 2 comités Locales de Cobertura:

Tunjuelito
Ciudad Bolívar

- En los Super Cades, 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, solo se cuenta con indicadores de Bosa y Suba, con un total de 621 atenciones.
- La Dirección Local de Bosa, continua en construcción por lo tanto la atención se sigue presentando en la parte interna de la DLE, La Dirección Local de Barrios Unidos, continua en la ubicación de cableado en la sede nueva, continúan atendiendo con wifi, La Dirección Local de Puente Aranda, continua igualmente en mejoras locativas.
- Durante el mes de mayo se realizó proceso de préstamo de ventanillas y acompañamiento en la atención a la Subsecretaría de Integración Interinstitucional en el proceso “BANCO HOJAS DE VIDA” que se llevó a cabo los días 23 y 24 de mayo con una asistencia de 550 personas.

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 mayo se contó con un total de 68.898 atenciones.

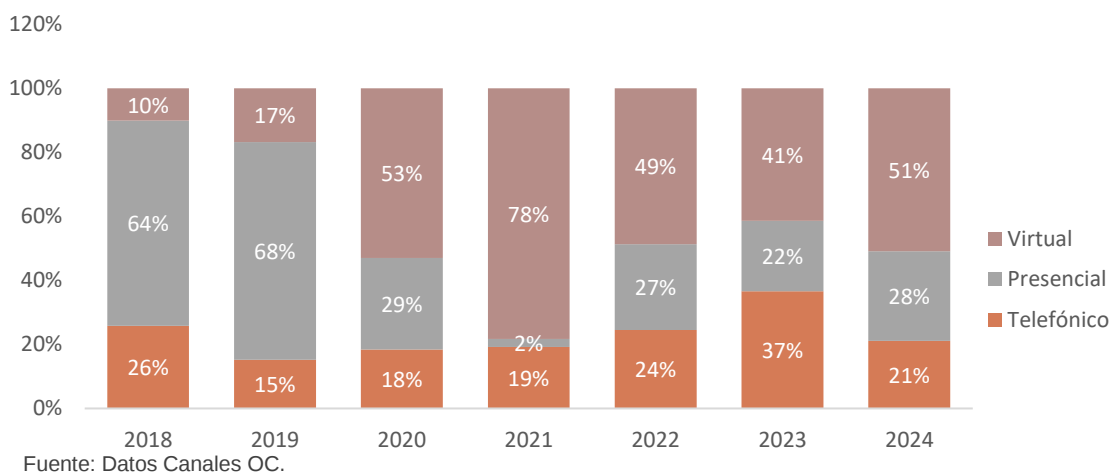
Tabla 2 Participación Canales Acumulados al mes de mayo

Año	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2018	151.015	375.016	58.673	584.704
2019	98.163	437.858	108.138	644.159
2020	179.375	277.750	515.260	972.385
2021	281.688	36.572	1.149.400	1.467.660
2022	183.504	201.185	365.158	749.847
2023	245.811	148.070	277.606	671.487
2024	102.136	135.575	246.563	484.274

Fuente: Datos Canales OSC.

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

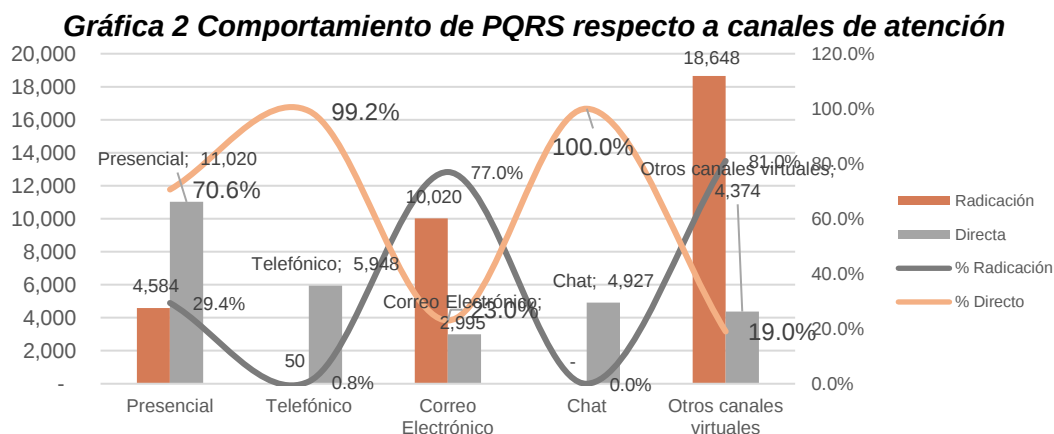
Gráfica 1 Participación Canales acumulado al mes de mayo



En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a mayo de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para el año 2021 de acuerdo con las situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19, se presentó un incremento en el canal virtual del 25%, disminuyendo la participación del canal presencial en 27% debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional y el telefónico aumento en 3% lo anterior respecto al año 2020. Adicional se puede inferir que, en el 2024, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 21% (es preciso indicar que se incluyeron las cifras de gestión IVR) y 28%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 51%.

3.1 Comportamiento Canales de Atención

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



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 telefónico reportó el nivel de servicio más Bajó con el 98%, encontrándose dentro del estándar del indicador.

Es importante mencionar que de manera general el 49.2% 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 mayo fue de 91.00%, y se obtuvo una satisfacción general para este período del 92,48% dando cumplimiento a la meta general del mes e incrementado este en 0,87% respecto al periodo anterior.

Tabla 3 Satisfacción detallado Mensual

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, Mes
Enero	94.47%	91.79%	85.89%	55.66%	91.00%
Febrero	84.18%	91.99%	94.23%	70.05%	87.00%
Marzo	92.85%	90.73%	95.88%	70.50%	91.87%
Abril	95.18%	88.15%	90.00%	70.37%	91.60%
Proyectado May-24	93.00%	91.00%	90.00%	71.00%	91.00%
Obtenido May- 24	94,56%	93,01%	87,50%	75,34%	92,48%

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 mayo se encontró en 92,48%, se aplicaron un total de 5.849 encuestas, de las cuales 5.409 se encontraron satisfechas.

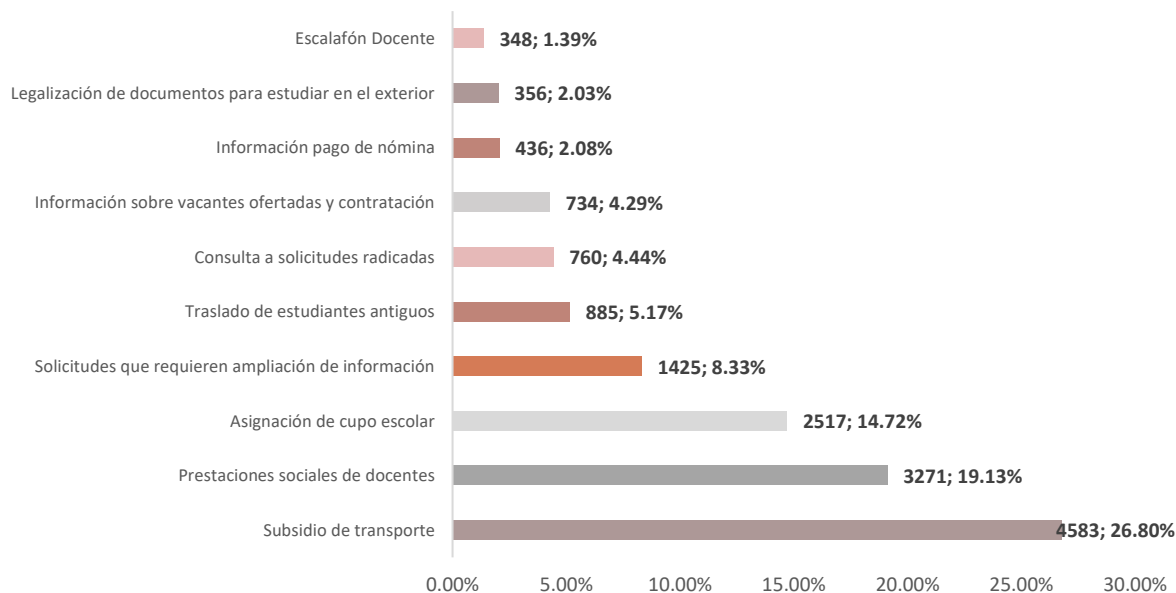
Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 93,01% aumentando en 4,85%, Correo electrónico 75,34% aumentando en 4,97%, Canal presencial 94,56% disminuyendo en 0,62%, y el canal Chat 87,50% disminuyendo en 2,50% respecto al período anterior.

3.3 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Durante el mes de mayo en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron Subsidio de transporte con un 26,80% presenta un incremento del 24,00% respecto al periodo anterior, de acuerdo con el cronograma de pagos del subsidio de transporte la fecha proyectada para el abono es a partir de la cuarta semana de mayo, Prestaciones sociales de docentes registrando 19,13% de participación reflejada en la gestión del aplicativo Humano en Línea validación de documentos reportando 3.756 gestiones, Asignación de cupo escolar registra una participación del 14,72% presentando disminución del 26,9%, Solicitudes que requieren ampliación de información con 8,33% aumentando un 30,7%.

Traslado de estudiantes antiguos con 5,17% disminuyendo en 27,2%, Consulta a solicitudes radicadas registra una participación del 4,44% presentando disminución del 21,0%, Información sobre vacantes ofertadas y contratación 4,29% disminuyendo en 23,0% respecto al mes anterior. Por otro lado, Información pago de nómina 2,08% y Legalización de documentos para estudiar en el exterior 2,03%.

Gráfica 3 Tipificación canales de atención



Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

4. Análisis de las solicitudes radicadas

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

Tabla 4 Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento

	Tipo de trámite	Bogotá te escucha	SIGA	Total General
Solicitudes y Trámites 95,41%	Derecho de Petición Interés Particular	267	19.992	20.259
	Contáctenos		4.315	4.315
	Fut		532	532
	Derecho de Petición Interés General	73	144	217
	Informativo		77	77
	Respuesta		41	41
	Derecho de Petición de Consulta	33	2	35
	invitación		25	25
	Derecho de Petición de Información		8	8
	Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias	5	2	7
	Factura		4	4
	Derecho de Petición Interés Particular – Trámite		6.243	6.243
	Derecho de Petición Interés General – Trámite		10	10
Requerimientos Legales 2,48%	Tutela		825	825
	Cumplimiento de Fallo		112	112
	Demandas		3	3
	Recurso de Reposición		3	3
	Recurso de Apelación		2	2
	Conciliación		1	1
PQRSDF 1,67%	Queja	341	3	344
	Reclamo	152		152
	Felicitación	51		51
	Sugerencia	5		5
	Denuncia por Actos de Corrupción		4	4
Solicitud de Acceso a la Información 0,08%	Solicitud de Acceso a la Información	27		27

	Tipo de trámite	Bogotá te escucha	SIGA	Total General
	Total General	954	32.348	33.302

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

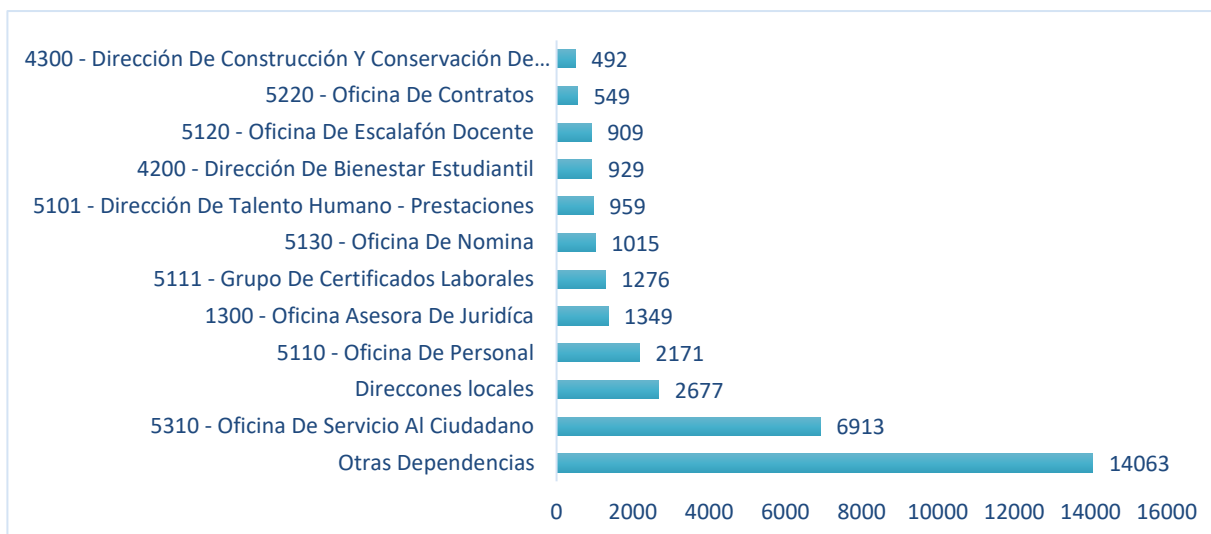
Mes	Solicitudes y Trámites	PQRSDF	Requerimientos Legales	Solicitud de Acceso a la Información	Total general
Julio	28.698	499	424	25	29.646
Agosto	29.412	699	394	28	30.533
Septiembre	27.934	697	382	68	29.081
Octubre	28.718	659	439	28	29.844
Noviembre	34.992	573	491	43	36.099
Diciembre	23.913	443	378	25	24.759
Enero	54.495	643	490	63	55.691
Febrero	54.312	550	721	35	55.618
Marzo	36.826	632	623	45	38.126
Abril	37.163	696	796	45	38.700
Mayo	31.773	556	946	27	33.302

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones en general disminuyeron un 13.95% respecto al mes anterior.

Del total de los registros; el 61% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central y el 8% por las Direcciones Locales de Educación; del total, el 86% se realiza a través de canales virtuales y el 14% de manera presencial.

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



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

4.1 Análisis de la gestión realizada para las solicitudes radicadas:

4.1.1 Grupo solicitudes y trámites

Los requerimientos que ingresan en el grupo al momento de radicarlos se asignan a las diferentes oficinas de acuerdo con su competencia, el 46% lo constituyen las diez dependencias más representativas con un total de 15.464 requerimientos, posteriormente un 7,5% de participación de las Direcciones Locales de Educación con 2.505 requerimientos.

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

- 1) Oficina de Servicio al Ciudadano:
 - a) Trámite de Legalización de documentos al exterior 72%
 - b) Devolución de legalización con un 10%
 - c) Traslado de legalización 6%
- 2) Oficina de Personal:
 - a) Trámite general 79%
 - b) Licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 6%
 - c) Renuncias 4%
- 3) Grupo de Certificados Laborales:
 - a) Trámite general 94%
 - b) Tiempo Servicio 2%
 - c) Factor Salarial 1%

- 4) Oficina de Nómina:
 - a) Trámite general 84%
 - b) Actualización y/o cambio cuenta bancaria 5%
 - c) Cesantías parciales administrativos 5%
- 5) Oficina de Escalafón Docente:
 - a) Inscripción privado decreto 2277 31%
 - b) Trámite general 26%
 - c) Ascenso privado decreto 2277 19%

4.1.2 Grupo PQRSDF

Los 556 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 79% fueron atendidos virtualmente por el canal Web, E-mail y Redes Sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 21%.

Tabla 6 Oficinas con mayor participación

Área	Cantidad	Participación
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	65	12%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	40	7%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	37	7%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	30	5%
5110 - Oficina De Personal	25	4%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	21	4%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	19	3%
7001 01 Traslados OSC	17	3%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	17	3%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	16	3%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	14	3%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	12	2%
Nivel Institucional	133	24%
Demás dependencias de menor participación	110	20%
Total	556	100%

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

4.1.2.1 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?

De la totalidad de los requerimientos recibidos por los ciudadanos en el mes, tenemos temas de servicio a la ciudadanía, Beneficios Estudiantiles, asuntos disciplinarios, Calidad de la educación y Convivencia escolar; esto dentro de las categorías más representativas.

4.1.3 Requerimientos Legales

Tabla 7 Requerimientos de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	825	87,21%
Cumplimiento de Fallo	112	11,84%
Demandas	3	0,32%
Recurso de Reposición	3	0,32%
Recurso de Apelación	2	0,21%
Conciliación	1	0,11%
Total	946	100%

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

Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 87,21% corresponde a Tutelas, el 11,84% a Cumplimiento de fallo y el 0,32% a Demandas.

4.1.4 Denuncias por presuntos actos de corrupción

Durante el presente mes se recibieron 4 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
5130 - Oficina De Nomina	1
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	1
4100 - Dirección De Cobertura	1
Total general	4

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

4.1.5 Entes de control

La información de los requerimientos que se generan para los entes de control, se extrae del Sistema de Gestión de Correspondencia-SIGA, en total se registraron 535 requerimientos recibidos en la SED, los cuales para fines informativos se clasifican en tres grupos:

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

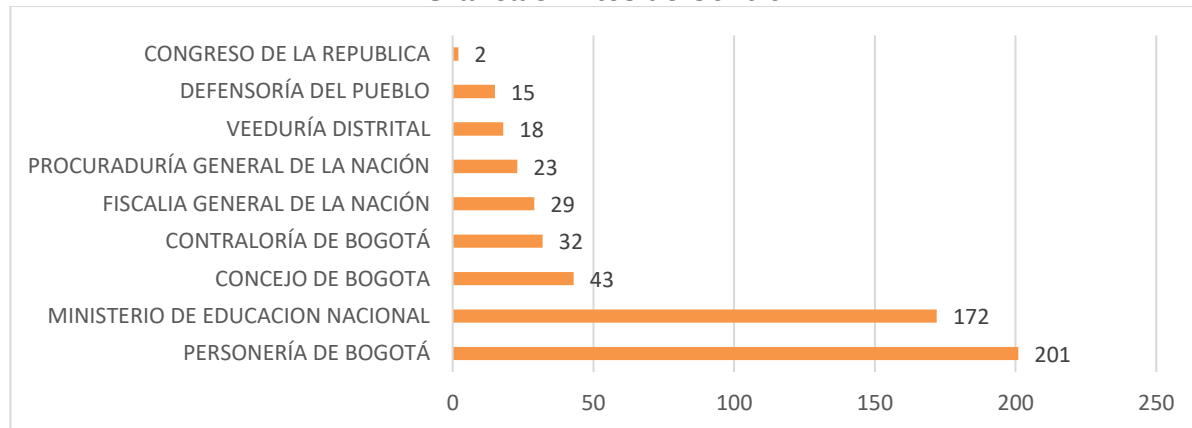
Tabla 9 Participación según el nivel

Organismo Autónomo e Independiente	
Organismo de Control Distrital*	294
Organismo de Control Nacional*	38
Ramas del Poder Publico	
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	172
Rama Judicial*	29
Ramas del Poder Legislativo	
Congreso de la República	2
Total general	535

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 38% de ellas vienen de la Personería de Bogotá, el 32% de Ministerio de Educación Nacional, el 8% del Concejo de Bogotá, 5% de la Fiscalía General de la Nación, 4% de la Procuraduría General de la Nación, el restante 7% está entre otras de menor participación.

4.1.6 Sugerencias y/o felicitaciones

Durante el mes de mayo se recibieron cinco (5) sugerencias de la ciudadanía en la que hacen referencia con el nombramiento de docentes provisionales, movilidad escolar, entre otros temas.

Del mismo modo las felicitaciones presentadas en total fueron 51, destacándose, la atención en los diferentes canales de servicio y la labor de los agentes Rocío Valderrama, Oscar Sáenz, Martha Torres, Ingrid Meneses, entre otros.

4.1.7 Acceso a la información

Respecto al acceso a la información durante el presente mes ingresaron 27 solicitudes de las cuales se destacan 4 para la Oficina de Planeación, 3 para la Oficina de Personal, 3 para la Oficina de Servicio al Ciudadano, entre otras.

5. Soluciones Estratégicas

Bajó 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 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 mayo de 2024, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a 1.058 las cuales se discriminan en:

- 872 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 76 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 110 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)

5.1 Correo Electrónico

Tabla 10 Histórico de Gestión.

Año/mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
2021	n/r	n/r	n/r	n/r	46	194	195	181	223	248	286	302
2022	436	623	662	455	561	546	581	672	676	562	647	518
2023	596	662	385	433	670	677	592	586	555	524	468	439
2024	666	766	563	804	872							

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

Tabla 11 Avance de cierre de gestión.

Tema	Mayo	% Cierre
Completado	819	93,92%
En Progreso	53	6,08%
Total	872	100.00%

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

El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a cada uno de los responsables de la respectiva asignación. Encontrando que el avance en la gestión de correo para el mes de mayo está en el 93,92%.

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

Tabla 12 Tipología Plan Padrino

Tema	Mayo	% Participación
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	258	30%
Creación de Usuarios	188	22%
Modificación usuarios	179	21%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	60	7%
Creación de Trámites	56	6%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	27	3%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	18	2%
Solicitud de modificación y/o aclaración de Agendamiento	18	2%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	18	2%
Solicitudes Base de Datos	13	1%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	9	1%
Aclaración Informe de Vencidos	7	1%
Comité Local de Cobertura	6	1%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	6	1%
Aclaración Informe de Próximos a vencer y en trámite	5	1%

Tema	Mayo	% Participación
Apoyo Soportes Dexon	3	0%
Solicitud de Radicación Contáctenos	1	0%
Total	872	100%

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

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, como el Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Grupo de Certificados Laborales, Oficina de Nómina, Oficina de Personal y Oficina Asesora Jurídica; estas 5 dependencias generan el 56,19% de las solicitudes.

Igualmente, este correo gestiona el registro de las solicitudes de notificaciones, en el presente mes se recibieron un total de 76 solicitudes, las dependencias que más utilizan este medio para la remisión de notificaciones son la Oficina de Escalafón Docente, Oficina de Control Disciplinario de Instrucción, Oficina para la Convivencia Escolar, Dirección de Inspección y Vigilancia, Oficina de Servicio al Ciudadano; el servicio más reiterativo es la Notificación electrónica.

Tabla 13 Solicitud de Trámite de Notificaciones - Plan Padrino

Tema	Mayo
Notificación Electrónica	41
Publicación Página Web	31
Fijación Cartelera - Publicación Página Web	3
Citación Notificación Correo Electrónico	1
Total	76

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 31-05-2024

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 mayo se realizaron 110 acompañamientos principalmente con temas de apoyo en la gestión de SIGA y modificación de Radicados.

5.2 Asignación PQRS en Bogotá Te Escucha

La Entidad, adoptó el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de registrar todas aquellas Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias de los ciudadanos, el cual es manejado por la Oficina de Servicio al Ciudadano para el registro y asignación a las dependencias competentes para su atención, a continuación, encontramos la volumetría de solicitudes asignadas:

Tabla 14 REGISTRO de PQRS BTE

Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic
2024	1.618	1.806	1.145	1.144	1.031							
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 mayo.

Tabla 15 Nivel de Oportunidad por área NVC y Local

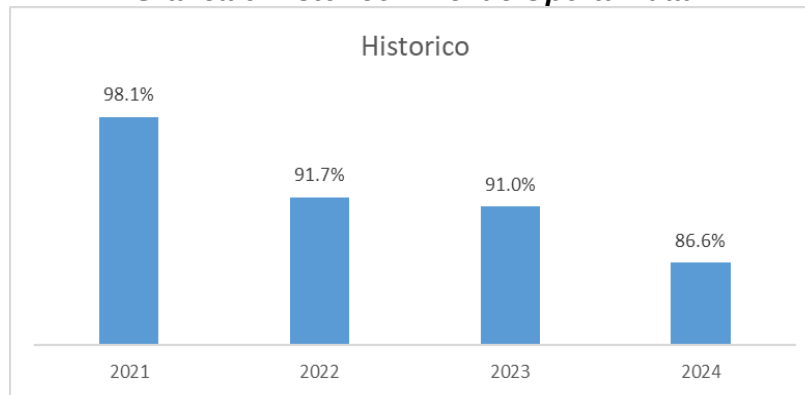
Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
1000 - Despacho	260	26	234	90%
1100 - Oficina Asesora De Planeación	36	10	26	72%
1200 - Oficina De Control Interno	49	3	46	94%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	1.505	157	1.348	90%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	395	10	385	97%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	94	11	83	88%
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	8	0	8	100%
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	179	4	175	98%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	202	11	191	95%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	9	0	9	100%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	12	0	12	100%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	197	13	184	93%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	98	18	80	82%
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	74	6	68	92%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	60	0	60	100%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	57	1	56	98%

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	91	3	88	97%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	178	0	178	100%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	280	72	208	74%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	183	0	183	100%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	345	24	321	93%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	518	50	468	90%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	155	1	154	99%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	110	3	107	97%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	49	0	49	100%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	98	1	97	99%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	124	0	124	100%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe	105	1	104	99%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	179	38	141	79%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	22	1	21	95%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	8	0	8	100%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	226	12	214	95%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	169	5	164	97%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	10	0	10	100%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	70	0	70	100%
3200 - Dirección De Educación Media	15	0	15	100%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	22	0	22	100%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	108	6	102	94%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	65	0	65	100%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	12	0	12	100%
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	3	0	3	100%
4100 - Dirección De Cobertura	299	28	271	91%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	1.251	0	1.251	100%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	553	44	509	92%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	124	3	121	98%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	82	1	81	99%
5100 - Dirección De Talento Humano	290	64	226	78%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1.047	154	893	85%

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
5110 - Oficina De Personal	2.519	588	1.931	77%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1.262	458	804	64%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1.037	8	1.029	99%
5130 - Oficina De Nómina	1.062	443	619	58%
5200 - Dirección De Contratación	3	0	3	100%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	11	1	10	91%
5220 - Oficina De Contratos	869	0	869	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	91	1	90	99%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	489	44	445	91%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	7.112	2	7.110	100%
5400 - Dirección Financiera	2	0	2	100%
5410 - Oficina De Presupuesto	8	0	8	100%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	63	0	63	100%
Total	24.554	2.326	22.228	91%

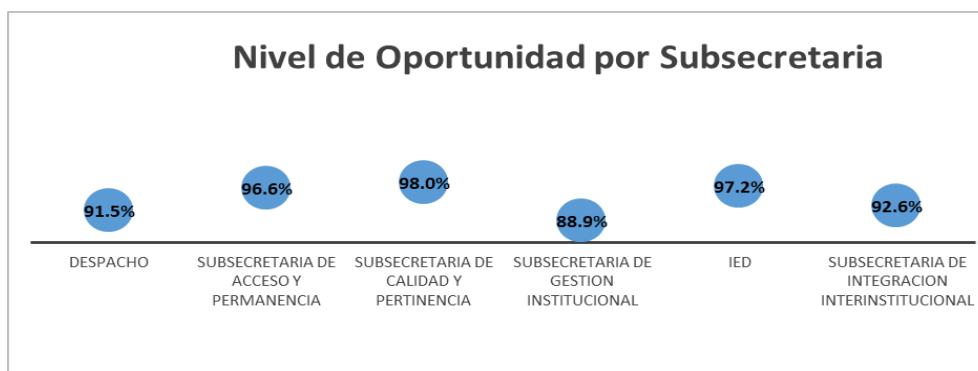
Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano

Gráfica 6 Histórico Nivel de Oportunidad



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

Gráfica 7 Nivel de Oportunidad por Subsecretaria



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

La variación de mayo con respecto al mes anterior aumentó 0.9%; del total de 61 dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 38 áreas se encontraron por debajo del 100%, de las cuales 10 están por debajo del 90%. 28 entre el 90% y 99.9% y 23 dependencias si cumplen con el 100% en su nivel de oportunidad.

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

- 2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar 79%
- 5100 - Dirección De Talento Humano 78%
- 5110 - Oficina De Personal 77%
- 2208 - Dirección Local De Educación Kennedy 74%
- 1100 - Oficina Asesora De Planeación 72%
- 5111 - Grupo De Certificados Laborales 64%
- 5130 - Oficina De Nómina 58%

7. Valoración de la Calidad en la Respuesta

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

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

Gráfica 8 Ciclo de Gestión de la Calidad de las respuestas



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

Es así como, para este mes se realizó la valoración de la calidad en la respuesta, en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas, obteniendo que, de 4.879 requerimientos evaluados, el 12,4% no cumple con alguno de los criterios de calidad, los cuales se describen a continuación:

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

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

Tabla 16 Resultados de la Evaluación del mes

Evaluados	Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo del Sistema		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
4879	4682	197	4685	194	4714	165	4515	364	4661	218	4273	606
	96%	4%	96%	4%	97%	3%	93%	7%	96%	4%	88%	12%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad

El acumulado del año 2024 al corte del mes de mayo se sitúa en el 85,80%.

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

ÁREA RESPONSABLE	UNIVERSO GTOTAL		NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL DE CUMPLE	NIVEL DE NO CUMPLE
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	1	1	1	0	0%	100%
6009 - 11 Colegio La Felicidad (led)	1	1	1	0	0%	100%
6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejía (led)	1	1	1	0	0%	100%
6004 - 21 Colegio Los Alpes (led)	2	2	1	1	50%	50%
6005 - 12 Colegio El Virrey Jose Solís (led)	2	2	1	1	50%	50%
6004 - 08 Colegio Entre Nubes Suroriental (led)	7	6	3	3	50%	50%
6007 - 06 Colegio Carlos Pizarro Leon Gomez (led)	4	4	2	2	50%	50%
6004 - 02 Colegio Aldemar Rojas Plazas (led)	2	2	1	1	50%	50%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	66	29	14	15	52%	48%
6010 - 26 Colegio Republica De Colombia (led)	11	7	3	4	57%	43%
6004 - 28 Colegio Republica Del Ecuador (led)	14	12	5	7	58%	42%
6007 - 03 Colegio Bosanova (led)	6	3	1	2	67%	33%
6019 - 25 Colegio Maria Mercedes Carranza (led)	8	6	2	4	67%	33%
6001 - 09 Colegio Toberin (led)	6	6	2	4	67%	33%
6010 - 11 Colegio Instituto Técnico Republica De Guatemala (led)	8	6	2	4	67%	33%
6007 - 26 Colegio Porfirio Barba Jacob (led)	66	45	15	30	67%	33%
6010 - 27 Colegio Robert F. Kennedy (led)	3	3	1	2	67%	33%
6010 - 22 Colegio Nidia Quintero De Turbay (led)	9	3	1	2	67%	33%

ÁREA RESPONSABLE	UNIVERSO GTOTAL		NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL DE CUMPLE	NIVEL DE NO CUMPLE
6011 - 18 Colegio Nueva Zelandia (led)	3	3	1	2	67%	33%
6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simonelli (led)	3	3	1	2	67%	33%
6007 - 13 Colegio German Arciniegas (led)	11	10	3	7	70%	30%
6019 - 20 Colegio Jose Maria Vargas Vila (led)	16	14	4	10	71%	29%
6001 - 07 Colegio Nuevo Horizonte (led)	13	11	3	8	73%	27%
6004 - 20 Colegio La Victoria (led)	17	15	4	11	73%	27%
1000 - Despacho	71	47	12	35	74%	26%
6005 - 16 Colegio Fernando Gonzalez Ochoa (led)	5	4	1	3	75%	25%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	16	12	3	9	75%	25%
6001 - 03 Colegio Cristóbal Colon (led)	4	4	1	3	75%	25%
6019 - 07 Colegio Ciudad Bolívar - Argentina (led)	4	4	1	3	75%	25%
6004 - 32 Colegio Técnico Tomas Rueda Vargas (led)	8	8	2	6	75%	25%
6005 - 25 Colegio Nueva Esperanza (led)	19	16	4	12	75%	25%
6008 - 06 Colegio Class (led)	4	4	1	3	75%	25%
6006 - 01 Colegio Bernardo Jaramillo (led)	9	8	2	6	75%	25%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	4	4	1	3	75%	25%
6011 - 19 Colegio Prado Veraniego (led)	27	12	3	9	75%	25%
5110 - Oficina De Personal	1266	117	29	88	75%	25%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	115	59	14	45	76%	24%
6007 - 15 Colegio Jose Antonio Galan (led)	15	13	3	10	77%	23%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	104	40	9	31	78%	23%

ÁREA RESPONSABLE	UNIVERSO GTOTAL		NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL DE CUMPLE	NIVEL DE NO CUMPLE
6008 - 08 Colegio Dario Echandia (led)	9	9	2	7	78%	22%
6008 - 32 Colegio Nelson Mandela (led)	9	9	2	7	78%	22%
6015 - 02 Colegio Escuela Normal Superior Distrital Maria Montessori (led)	15	14	3	11	79%	21%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	22	19	4	15	79%	21%
6005 - 09 Colegio El Cortijo - Vianey (led)	54	29	6	23	79%	21%
6004 - 29 Colegio San Cristóbal Sur (led)	5	5	1	4	80%	20%
5130 - Oficina De Nómina	126	15	3	12	80%	20%
6010 - 36 Colegio Lucila Rubio De Laverde (led)	5	5	1	4	80%	20%
6004 - 12 Colegio Jose Acevedo Y Gomez (led)	5	5	1	4	80%	20%
6010 - 09 Colegio Instituto Técnico Juan Del Corral (led)	18	10	2	8	80%	20%
6007 - 08 Colegio Ciudadela Educativa De Bosa (led)	5	5	1	4	80%	20%
6005 - 21 Colegio Los Comuneros - Oswaldo Guayasamín (led)	5	5	1	4	80%	20%
6005 - 01 Colegio Almirante Padilla (led)	5	5	1	4	80%	20%
3200 - Dirección De Educación Media	272	79	15	64	81%	19%
6007 - 29 Colegio De La Bici (led)	91	54	10	44	81%	19%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	566	114	21	93	82%	18%
6003 - 08 Colegio Policarpa Salavarrieta (led)	12	11	2	9	82%	18%
6019 - 35 Colegio San Francisco (led)	12	11	2	9	82%	18%
6008 - 07 Colegio Codema (led)	11	11	2	9	82%	18%

ÁREA RESPONSABLE	UNIVERSO GTOTAL		NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL DE CUMPLE	NIVEL DE NO CUMPLE
6007 - 28 Colegio Villas Del Progreso (led)	13	11	2	9	82%	18%
6006 - 05 Colegio Instituto Técnico Industrial Piloto (led)	12	11	2	9	82%	18%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instruccion	98	39	7	32	82%	18%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	610	45	8	37	82%	18%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	46	34	6	28	82%	18%
6005 - 19 Colegio Gran Yomasa (led)	55	40	7	33	83%	18%
6018 - 01 Colegio Alejandro Obregón (led)	40	29	5	24	83%	17%
6019 - 06 Colegio Cedit Ciudad Bolívar (led)	46	35	6	29	83%	17%
6004 - 23 Colegio Montebello (led)	7	6	1	5	83%	17%
6012 - 08 Colegio Técnico Domingo Faustino Sarmiento (led)	6	6	1	5	83%	17%
6016 - 10 Colegio La Merced (led)	6	6	1	5	83%	17%
6019 - 15 Colegio Estrella Del Sur (led)	15	12	2	10	83%	17%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	6	6	1	5	83%	17%
6008 - 34 Colegio Paulo Vi (led)	7	6	1	5	83%	17%
6007 - 24 Colegio Orlando Higuera Rojas (led)	60	43	7	36	84%	16%
6004 - 09 Colegio Florentino Gonzalez (led)	50	37	6	31	84%	16%
6007 - 36 Colegio Ciudadela El Recreo Sonia Osorio De Saint - Malo (led)	59	37	6	31	84%	16%
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	170	50	8	42	84%	16%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	94	38	6	32	84%	16%
6019 - 31 Colegio Rodrigo Lara Bonilla (led)	54	39	6	33	85%	15%

ÁREA RESPONSABLE	UNIVERSO GTOTAL		NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL DE CUMPLE	NIVEL DE NO CUMPLE
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	32	26	4	22	85%	15%
6013 - 01 Colegio Manuela Beltran (led)	45	33	5	28	85%	15%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1519	120	18	102	85%	15%
6007 - 14 Colegio Grancolombiano (led)	45	34	5	29	85%	15%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	106	41	6	35	85%	15%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	108	41	6	35	85%	15%
6008 - 30 Colegio Marsella (led)	7	7	1	6	86%	14%
6004 - 33 Colegio Veinte De Julio (led)	7	7	1	6	86%	14%
6019 - 10 Colegio Confederacion Brisas Del Diamante (led)	7	7	1	6	86%	14%
6008 - 22 Colegio Kennedy (led)	8	7	1	6	86%	14%
6019 - 39 Colegio Union Europea (led)	55	7	1	6	86%	14%
5100 - Dirección De Talento Humano	74	14	2	12	86%	14%
6005 - 08 Colegio Eduardo Umana Mendoza (led)	49	36	5	31	86%	14%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	322	82	11	71	87%	13%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	52	38	5	33	87%	13%
6014 - 03 Colegio Liceo Nacional Antonia Santos (led)	8	8	1	7	88%	13%
6019 - 22 Colegio La Estancia - San Isidro Labrador (led)	9	8	1	7	88%	13%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	72	32	4	28	88%	13%
6011 - 07 Colegio Gerardo Molina Ramirez (led)	21	16	2	14	88%	13%
6002 - 03 Colegio Simon Rodriguez (led)	90	32	4	28	88%	13%

ÁREA RESPONSABLE	UNIVERSO GTOTAL		NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL DE CUMPLE	NIVEL DE NO CUMPLE
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	180	60	7	53	88%	12%
6008 - 11 Colegio Fernando Soto Aparicio (led)	68	44	5	39	89%	11%
4100 - Dirección De Cobertura	1444	239	27	212	89%	11%
6007 - 21 Colegio Luis Lopez De Mesa (led)	21	9	1	8	89%	11%
6008 - 29 Colegio Manuel Zapata Olivella (led)	42	18	2	16	89%	11%
6008 - 24 Colegio La Chucua (led)	64	45	5	40	89%	11%
6015 - 03 Colegio Francisco De Paula Santander (led)	24	18	2	16	89%	11%
6005 - 15 Colegio Federico Garcia Lorca (led)	71	45	5	40	89%	11%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	30	18	2	16	89%	11%
1200 - Oficina De Control Interno	9	9	1	8	89%	11%
6019 - 27 Colegio Nicolas Gomez Davila (led)	52	37	4	33	89%	11%
6019 - 13 Colegio El Paraíso De Manuela Beltran (led)	55	37	4	33	89%	11%
6006 - 02 Colegio Centro Integral Jose Maria Cordoba (led)	56	38	4	34	89%	11%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	524	19	2	17	89%	11%
6005 - 13 Colegio Estandislaio Zuleta (led)	12	10	1	9	90%	10%
6016 - 06 Colegio España (led)	13	10	1	9	90%	10%
6008 - 15 Colegio Hernando Duran Dussan (led)	23	20	2	18	90%	10%
6006 - 04 Colegio Inem Santiago Perez (led)	27	20	2	18	90%	10%
6008 - 23 Colegio La Amistad (led)	23	20	2	18	90%	10%
6008 - 28 Colegio Manuel Cepeda Vargas (led)	10	10	1	9	90%	10%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	142	51	5	46	90%	10%

ÁREA RESPONSABLE	UNIVERSO GTOTAL		NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL DE CUMPLE	NIVEL DE NO CUMPLE
6016 - 14 Colegio Silveria Espinosa De Rendon (led)	61	42	4	38	90%	10%
6018 - 25 Colegio Republica Federal De Alemania (led)	26	21	2	19	90%	10%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	160	53	5	48	91%	9%
6010 - 29 Colegio San Jose Norte (led)	42	32	3	29	91%	9%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	40	32	3	29	91%	9%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	61	43	4	39	91%	9%
5220 - Oficina De Contratos	318	98	9	89	91%	9%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	798	120	11	109	91%	9%
6008 - 42 Colegio Villa Rica (led)	71	44	4	40	91%	9%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	31	23	2	21	91%	9%
6012 - 02 Colegio Francisco Primero S.S. (led)	28	24	2	22	92%	8%
6004 - 07 Colegio El Rodeo (led)	30	13	1	12	92%	8%
6011 - 21 Colegio Republica Dominicana (led)	15	13	1	12	92%	8%
6011 - 25 Colegio Virginia Gutierrez De Pineda (led)	139	65	5	60	92%	8%
6011 - 11 Colegio Hunza (led)	14	13	1	12	92%	8%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	982	118	9	109	92%	8%
6008 - 16 Colegio Inem Francisco De Paula Santander (led)	75	40	3	37	93%	8%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	104	41	3	38	93%	7%
6016 - 03 Colegio Benjamín Herrera (led)	27	14	1	13	93%	7%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	63	42	3	39	93%	7%

ÁREA RESPONSABLE	UNIVERSO GTOTAL		NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL DE CUMPLE	NIVEL DE NO CUMPLE
6005 - 22 Colegio Los Tejares (led)	48	29	2	27	93%	7%
6015 - 04 Colegio Guillermo Leon Valencia (led)	18	15	1	14	93%	7%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	134	48	3	45	94%	6%
6005 - 23 Colegio Luis Eduardo Mora Osejo (led)	18	16	1	15	94%	6%
6011 - 14 Colegio La Gaitana (led)	18	16	1	15	94%	6%
6005 - 04 Colegio Brazuelos (led)	22	17	1	16	94%	6%
6005 - 17 Colegio Francisco Antonio Zea De Usme (led)	46	34	2	32	94%	6%
6008 - 38 Colegio San Jose De Castilla (led)	156	52	3	49	94%	6%
6004 - 16 Colegio Juan Evangelista Gomez (led)	95	52	3	49	94%	6%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	38	18	1	17	94%	6%
6019 - 01 Colegio Acacia li (led)	46	18	1	17	94%	6%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	38	19	1	18	95%	5%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	178	61	3	58	95%	5%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	50	23	1	22	96%	4%
6008 - 19 Colegio Jackeline (led)	32	26	1	25	96%	4%
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	52	26	1	25	96%	4%
6011 - 06 Colegio Filarmónico Simón Bolívar (led)	35	27	1	26	96%	4%
6005 - 24 Colegio Miguel De Cervantes Saavedra (led)	33	27	1	26	96%	4%
6001 - 11 Colegio Usaquén (led)	35	28	1	27	96%	4%
6009 - 03 Colegio Carlo Federici (led)	38	30	1	29	97%	3%

ÁREA RESPONSABLE	UNIVERSO GTOTAL		NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL DE CUMPLE	NIVEL DE NO CUMPLE
6019 - 17 Colegio Guillermo Cano Isaza (led)	44	34	1	33	97%	3%
6005 - 05 Colegio Chuniza (led)	45	35	1	34	97%	3%
6011 - 26 Colegio Vista Bella (led)	47	36	1	35	97%	3%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad

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

8. Percepción de la Calidad en las Respuestas

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

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

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

Ahora bien, el indicador se obtiene de aplicar la pregunta Utilizando una escala de 1 a 10, donde "1" significa "Muy insatisfecho" y "10", "Muy satisfecho", ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la respuesta suministrada? Que tiene en cuenta la metodología Net Promotor Score, donde aquellas que se encuentren de 7 a 10 se encuentran satisfechas (Ciudadanos Promotores, y pasivos) y de 1 a 6 no satisfechas (Ciudadanos detractores).

De lo anterior, para el mes de mayo se obtuvo un total de 616 encuestas diligenciadas por la ciudadanía de 31 dependencias de la entidad, 23 se encontraron por debajo del 100%, de las cuales 18 están entre el 83% y 33% y 5 entre el 26% y el 0%.

Por otro lado, dependencias como Dirección de Bienestar Estudiantil (152) y Oficina de Servicio al Ciudadano (79) son las áreas que más respuestas tiene evaluadas por la ciudadanía (231) en total.

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

Tabla 18 Percepción Calidad en la respuesta

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	4		4	100%
Dirección De Talento Humano	3		3	100%
Dirección De Evaluación De La Educación	2		2	100%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe	2		2	100%
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	3		3	100%
Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	1		1	100%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	1		1	100%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	10	2	12	83%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	5	1	6	83%
Oficina De Contratos	4	1	5	80%
Dirección Local De Educación Bosa	7	3	10	70%
Oficina De Escalafón Docente	48	21	69	70%
Archivo Sed	12	9	21	57%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	45	34	79	57%
Oficina De Nomina	43	35	78	55%
Dirección Local De Educación Chapinero	1	1	2	50%
Dirección Local De Educación Usaquén	1	1	2	50%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	4	4	8	50%
Dirección De Bienestar Estudiantil	69	83	152	45%
Dirección Local De Educación Kennedy	3	4	7	43%
Oficina De Personal	23	41	64	36%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	6	11	17	35%
Dirección Local De Educación Teusaquillo	1	2	3	33%
Oficina Para La Convivencia Escolar	3	6	9	33%
Dirección De Cobertura	5	10	15	33%

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Dirección Local De Educación Suba	7	20	27	26%
Dirección De Dotaciones Escolares	1	5	6	17%
Dirección Local De Educación Puente Aranda		2	2	0%
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos		1	1	0%
Dirección Local De Educación Engativa		3	3	0%
Total general	316	300	616	51%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

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

Tabla 19 Trazabilidad

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	26	44	37,1%
Febrero	234	312	42,9%
Marzo	192	259	42,6%
Abril	96	126	43,2%
Mayo	316	300	51,3%
Total	260	356	41,4%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes es del 51,3% aumentando en 8.1% frente al mes anterior. Es preciso indicar que para mejorar la percepción que tienen los ciudadanos frente a las respuestas emitidas por la entidad se tiene la estrategia “Ponte en los zapatos del otro”, la cual de manera constante emite recordatorios en los canales oficiales de la SED. Igualmente se realizó un análisis de las preguntas aplicadas en la encuesta y se realizaron algunos cambios de forma.

9. Gestión Vencidos

Se presenta comparación entre el reporte generado el 3 de mayo, el cual presentaba 3.781 documentos vencidos con el reporte generado el 4 de junio el cual presenta 2.078 vencidos, se evidencia una disminución del 45% en los vencidos.

Estos 2.078 se caracterizan por:

1.342 son Entradas y 736 Internos.

1.901 son de SIGA y 177 de Bogotá te Escucha

1.497 pertenecen a Nivel Central, 169 a Direcciones Locales y 412 a las Instituciones Educativas

Durante este periodo, la dependencia que presenta el mayor aumento en los documentos vencidos es el Colegio Antonio García, la cual pasó de 0 vencidos en el corte anterior a 13 en el último corte, seguido de la Dirección Local de Chapinero que pasó de 8 a 19 documentos vencidos en el último corte.

Tabla 20 Vencidos detalle

Dependencia	Abril	Mayo	Variación
5110 - Oficina De Personal	2.011	847	BAJÓ
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	171	178	SUBIÓ
5130 - Oficina De Nomina	138	139	SUBIÓ
5111 - Grupo De Certificados Laborales	243	125	BAJÓ
2211 - Dirección Local De Educación Suba	108	109	SUBIÓ
5100 - Dirección De Talento Humano	160	106	BAJÓ
6003 - 08 Colegio Policarpa Salavarrieta (led)	76	70	BAJÓ
6011 - 09 Colegio Gonzalo Arango (led)	56	66	SUBIÓ
6001 - 04 Colegio Divino Maestro (led)	83	33	BAJÓ
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	20	28	SUBIÓ
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	8	19	SUBIÓ
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	51	18	BAJÓ
6016 - 05 Colegio El Jazmín (led)	12	17	SUBIÓ
6017 - 02 Colegio Integrada La Candelaria (led)	23	16	BAJÓ
6010 - 06 Colegio General Santander (led)	23	14	BAJÓ
6019 - 02 Colegio Antonio Garcia (led)	0	13	SUBIÓ
6010 - 11 Colegio Instituto Técnico Republica De Guatemala (led)	1	10	SUBIÓ
5301 - Archivo Sed	2	10	SUBIÓ
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	205	10	BAJÓ
1000 - Despacho	2	9	SUBIÓ
6014 - 05 Colegio República Bolivariana De Venezuela (led)	11	8	BAJÓ
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	3	7	SUBIÓ
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	93	7	BAJÓ
6008 - 48 Colegio Teresa Martinez De Varela (led)	0	6	SUBIÓ
6008 - 01 Colegio Alfonso Lopez Pumarejo (led)	9	6	BAJÓ
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	13	6	BAJÓ

Dependencia	Abril	Mayo	Variación
6019 - 30 Colegio Republica De México (led)	0	5	SUBIÓ
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	1	5	SUBIÓ
6008 - 29 Colegio Manuel Zapata Olivella (led)	1	5	SUBIÓ
6008 - 34 Colegio Paulo Vi (led)	3	5	SUBIÓ
6011 - 27 Colegio Filarmónico Jorge Mario Bergoglio (led)	5	5	IGUAL
6017 - 01 Colegio Escuela Nacional De Comercio (led)	5	5	IGUAL
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	6	5	BAJÓ
1100 - Oficina Asesora De Planeación	8	5	BAJÓ
6010 - 25 Colegio República De China (led)	9	5	BAJÓ
6001 - 11 Colegio Usaquén (led)	1	4	SUBIÓ
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	1	4	SUBIÓ
6010 - 15 Colegio Magdalena Ortega De Nariño (led)	4	4	IGUAL
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	8	4	BAJÓ
6005 - 27 Colegio Ofelia Uribe De Acosta (led)	0	3	SUBIÓ
6005 - 45 Colegio Usminia (led)	0	3	SUBIÓ
6014 - 02 Colegio Liceo Nacional Agustín Nieto Caballero (led)	0	3	SUBIÓ
6007 - 26 Colegio Porfirio Barba Jacob (led)	1	3	SUBIÓ
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	2	3	SUBIÓ
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instruccion	3	3	IGUAL
6005 - 39 Colegio Rural Olarte-Arrayanes-La Argentina-Curubital-El Hato (Ced)	4	3	BAJÓ
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	0	2	SUBIÓ
6005 - 42 Colegio Santa Librada (led)	0	2	SUBIÓ
6006 - 02 Colegio Centro Integral Jose Maria Cordoba (led)	0	2	SUBIÓ
6007 - 19 Colegio Leonardo Posada Pedraza (led)	0	2	SUBIÓ
6008 - 23 Colegio La Amistad (led)	0	2	SUBIÓ
6018 - 23 Colegio Reino De Holanda (led)	0	2	SUBIÓ
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	1	2	SUBIÓ
6005 - 21 Colegio Los Comuneros - Oswaldo Guayazamin (led)	1	2	SUBIÓ
6005 - 29 Colegio Paulo Freire (led)	1	2	SUBIÓ
6006 - 10 Colegio San Benito Abad (led)	1	2	SUBIÓ
6007 - 23 Colegio Nuevo Chile (led)	1	2	SUBIÓ
6008 - 12 Colegio Francisco De Miranda (led)	1	2	SUBIÓ

Dependencia	Abril	Mayo	Variación
6008 - 21 Colegio John F. Kennedy (led)	1	2	SUBIÓ
6018 - 08 Colegio Colombia Viva (led)	1	2	SUBIÓ
6002 - 01 Colegio Campestre Monte Verde (led)	1	2	SUBIÓ
6001 - 06 Colegio General Santander (led)	2	2	IGUAL
6007 - 24 Colegio Orlando Higueta Rojas (led)	2	2	IGUAL
6010 - 05 Colegio Garces Navas (led)	2	2	IGUAL
6011 - 21 Colegio Republica Dominicana (led)	2	2	IGUAL
6018 - 12 Colegio Gustavo Restrepo (led)	2	2	IGUAL
6019 - 23 Colegio La Joya (led)	2	2	IGUAL
6020 - 02 Colegio Gimnasio Del Campo Juan De La Cruz Varela (led)	2	2	IGUAL
6008 - 39 Colegio San Pedro Claver (led)	3	2	BAJÓ
6016 - 07 Colegio Jose Joaquín Casas (led)	4	2	BAJÓ
6007 - 29 Colegio De La Bici (led)	5	2	BAJÓ
2205 - Dirección Local De Educación Usme	0	1	SUBIÓ
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	0	1	SUBIÓ
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	0	1	SUBIÓ
3200 - Dirección De Educación Media	0	1	SUBIÓ
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	0	1	SUBIÓ
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	0	1	SUBIÓ
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	0	1	SUBIÓ
5410 - Oficina De Presupuesto	0	1	SUBIÓ
6001 - 10 Colegio Unión Colombia (led)	0	1	SUBIÓ
6002 - 03 Colegio Simón Rodríguez (led)	0	1	SUBIÓ
6004 - 27 Colegio Rafael Nuñez (led)	0	1	SUBIÓ
6005 - 18 Colegio Gabriel Garcia Márquez (led)	0	1	SUBIÓ
6005 - 28 Colegio Orlando Fals Borda (led)	0	1	SUBIÓ
6007 - 27 Colegio San Bernardino (led)	0	1	SUBIÓ
6008 - 05 Colegio Castilla (led)	0	1	SUBIÓ
6008 - 14 Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (led)	0	1	SUBIÓ
6010 - 01 Colegio Antonio Nariño (led)	0	1	SUBIÓ
6010 - 03 Colegio Charry (led)	0	1	SUBIÓ
6010 - 09 Colegio Instituto Técnico Juan Del Corral (led)	0	1	SUBIÓ
6010 - 28 Colegio Rodolfo Llinas (led)	0	1	SUBIÓ

Dependencia	Abril	Mayo	Variación
6010 - 29 Colegio San Jose Norte (Ied)	0	1	SUBIÓ
6011 - 11 Colegio Hunza (Ied)	0	1	SUBIÓ
6011 - 12 Colegio Juan Lozano Y Lozano (Ied)	0	1	SUBIÓ
6019 - 08 Colegio Ciudad De Montreal (Ied)	0	1	SUBIÓ
6019 - 09 Colegio Compartir Recuerdo (Ied)	0	1	SUBIÓ
6019 - 11 Colegio Cundinamarca (Ied)	0	1	SUBIÓ
6019 - 37 Colegio Sierra Morena (Ied)	0	1	SUBIÓ
6008 - 45 Colegio Las Margaritas (Ied)	0	1	SUBIÓ
6009 - 12 Colegio Maria Josefa Canelones (Ied)	0	1	SUBIÓ
6005 - 44 Colegio Tenerife - Granada Sur (Ied)	0	1	SUBIÓ
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	0	1	SUBIÓ
4100 - Dirección De Cobertura	1	1	IGUAL
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1	1	IGUAL
6003 - 02 Colegio Aulas Colombianas San Luis (Ied)	1	1	IGUAL
6004 - 03 Colegio Alemania Unificada (Ied)	1	1	IGUAL
6004 - 04 Colegio Altamira Sur Oriental (Ied)	1	1	IGUAL
6005 - 01 Colegio Almirante Padilla (Ied)	1	1	IGUAL
6005 - 17 Colegio Francisco Antonio Zea De Usme (Ied)	1	1	IGUAL
6007 - 08 Colegio Ciudadela Educativa De Bosa (Ied)	1	1	IGUAL
6007 - 17 Colegio Kimi Pernía Domico (Ied)	1	1	IGUAL
6008 - 09 Colegio Eduardo Umaña Luna (Ied)	1	1	IGUAL
6008 - 11 Colegio Fernando Soto Aparicio (Ied)	1	1	IGUAL
6008 - 37 Colegio San Jose (Ied)	1	1	IGUAL
6009 - 08 Colegio Pablo Neruda (Ied)	1	1	IGUAL
6009 - 10 Colegio Villemar El Carmen (Ied)	1	1	IGUAL
6010 - 30 Colegio Simón Bolívar (Ied)	1	1	IGUAL
6010 - 33 Colegio Villa Amalia (Ied)	1	1	IGUAL
6011 - 03 Colegio Aníbal Fernández De Soto (Ied)	1	1	IGUAL
6011 - 04 Colegio Delia Zapata Olivella (Ied)	1	1	IGUAL
6011 - 18 Colegio Nueva Zelandia (Ied)	1	1	IGUAL
6015 - 04 Colegio Guillermo Leon Valencia (Ied)	1	1	IGUAL
6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (Ied)	1	1	IGUAL
6019 - 32 Colegio Rural Jose Celestino Mutis (Ied)	1	1	IGUAL

Dependencia	Abril	Mayo	Variación
6019 - 39 Colegio Unión Europea (led)	1	1	IGUAL
6018 - 04 Colegio Antonio Baraya (led)	1	1	IGUAL
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	1	1	IGUAL
6004 - 21 Colegio Los Alpes (led)	2	1	BAJÓ
6004 - 26 Colegio Pantaleón Gaitan Perez (Ced)	2	1	BAJÓ
6011 - 22 Colegio Tibabuyes Universal (led)	2	1	BAJÓ
6011 - 23 Colegio Veintiún Ángeles (led)	2	1	BAJÓ
6014 - 08 Colegio Técnico Menorah (led)	2	1	BAJÓ
6015 - 02 Colegio Escuela Normal Superior Distrital Maria Montessori (led)	2	1	BAJÓ
6019 - 06 Colegio Cedit Ciudad Bolívar (led)	2	1	BAJÓ
6019 - 07 Colegio Ciudad Bolívar - Argentina (led)	2	1	BAJÓ
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	3	1	BAJÓ
6010 - 13 Colegio Jose Asunción Silva (led)	3	1	BAJÓ
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	4	1	BAJÓ
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	11	1	BAJÓ
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	1	0	BAJÓ
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	1	0	BAJÓ
6004 - 20 Colegio La Victoria (led)	1	0	BAJÓ
6006 - 12 Colegio Venecia (led)	1	0	BAJÓ
6007 - 32 Colegio La Esperanza (led)	1	0	BAJÓ
6007 - 38 Colegio Esmeralda Arboleda Cadavid (led)	1	0	BAJÓ
6008 - 47 Colegio Feliza Bursztyn (led)	1	0	BAJÓ
6009 - 01 Colegio Antonio Van Uden (led)	1	0	BAJÓ
6009 - 06 Colegio Integrado De Fontibón Ibep (led)	1	0	BAJÓ
6010 - 12 Colegio Jorge Gaitan Cortes (led)	1	0	BAJÓ
6012 - 08 Colegio Técnico Domingo Faustino Sarmiento (led)	1	0	BAJÓ
6019 - 27 Colegio Nicolas Gomez Davila (led)	1	0	BAJÓ
6018 - 14 Colegio La Paz (led)	1	0	BAJÓ
7001 01 Traslados Osc	1	0	BAJÓ
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	2	0	BAJÓ
6005 - 06 Colegio Ciudad De Villavicencio (led)	2	0	BAJÓ
6019 - 14 Colegio El Tesoro De La Cumbre (led)	2	0	BAJÓ
6019 - 26 Colegio Mochuelo Alto (Ced)	2	0	BAJÓ

Dependencia	Abril	Mayo	Variación
6003 - 04 Colegio Externado Nacional Camilo Torres (led)	3	0	BAJÓ
6004 - 06 Colegio El Manantial (Ced)	3	0	BAJÓ
6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejía (led)	3	0	BAJÓ
6004 - 08 Colegio Entre Nubes Suroriental (led)	4	0	BAJÓ
6008 - 07 Colegio Codema (led)	4	0	BAJÓ
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	5	0	BAJÓ
6012 - 05 Colegio Juan Francisco Berbeo (led)	8	0	BAJÓ
6019 - 01 Colegio Acacia II (led)	15	0	BAJÓ
6019 - 04 Colegio Arborizadora Baja (led)	16	0	BAJÓ
6011 - 13 Colegio Instituto Técnico Julio Florez (led)	17	0	BAJÓ

Fuente: Tablero Vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano corte: junio 04/24

Tabla 21 Variación de Vencimientos

Nivel	Abril	Mayo	Variación
Nivel Central	2.999	1.497	Bajó
Dirección Local	290	169	Bajó
Institución Educativa	492	412	Bajó
Total	3.781	2078	Bajó

Fuente: Tablero Vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

10. Nivel de Oportunidad de los Trámites de la SED

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

Tabla 22 Nivel Oportunidad Trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en Términos	PQR Recibidas	% de Cumplimiento
Trámite	100.262	93.256	122	93%
Servicio	25.301	14.523	69	57%
Otros procedimientos administrativos	4.703	4.703	60	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, febrero, marzo y abril 2024

Tipo solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril
OPA	1.263	1.512	770	1.1158
Servicio	6.222	10.702	8.377	2.148
Trámite	26.744	33.986	21.516	18.016
Total	30.058	42.606	28.257	20.164

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

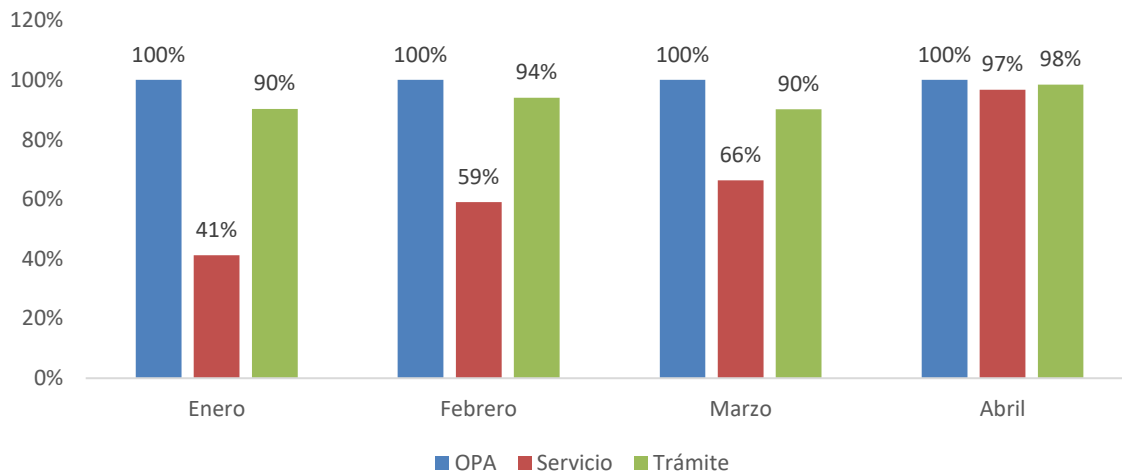
Detalle del cumplimiento de oportunidad de los trámites de enero, febrero, marzo y abril 2024:

Tabla 24 Nivel Oportunidad Trámites por tipo de solicitud

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

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Gráfica 9 % de Cumplimiento de los trámites



Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Detalle por trámite, en escala de 1 a 10 de más solicitudes en el periodo de enero, febrero, marzo y abril 2024:

Tabla 25 Nivel Oportunidad Trámites Dependencias

Oficina	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Oficina De Escalafón Docente*	100%	100%	100%	100%
Oficina De Servicio Al Ciudadano*	100%	100%	100%	100%
Oficina De Contratos*	100%	100%	100%	100%
Dirección De Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%
Dirección De Bienestar Estudiantil	100%	100%	100%	100%
Oficina De Control Disciplinario De Instrucción*	67%	100%	100%	100%
Oficina De Tesorería Y Contabilidad*	100%	100%	100%	-
Oficina De Nomina*	100%	94%	87%	99%
Instituciones Educativas Oficiales*	86%	94%	94%	98%
Oficina De Personal*	54%	80%	91%	92%
Dirección De Talento Humano	40%	73%	61%	89%
Dirección De Inspección Y Vigilancia*	68%	96%	100%	57%
Dirección De Cobertura	97%	100%	100%	-
Dirección De Dotaciones Escolares	100%	100%	100%	-
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	100%	100%	100%	-
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	91%	76%	16%	-
Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	100%	-	-	-
Grupo De Certificados Laborales*	-	-	-	-

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Se requiere establecer compromisos con la Dirección de Talento Humano - Prestaciones Sociales y la Oficina de Personal, para mejorar los indicadores de Oportunidad en los trámites y enfatizar en la importancia de reportar oportunamente los volúmenes requeridos, ya que este es el insumo del SUIT.

11. Gestión de Correspondencia

11.1 Correspondencia de Entrada Física:

Durante el mes de mayo se presentó un aumento de 132,89% en las entradas, se gestionaron 2.666 documentos radicados en las diferentes ventanillas de la Oficina de Servicio al Ciudadano, Diles y Supercades; al cierre del mes, se encuentran 20 documentos cuyas planillas están pendientes de entrega acuse de recibo al grupo de correspondencia.

Tabla 26 Correspondencia de entrada 2024

Correspondencia de Entrada					
Mes	Entrada	Interno	FUT	PQRSF	Total
Enero	4.859	300		26	5.185
Febrero	3.624	171		26	3.821
Marzo	2.592	170	1	39	2.802
Abril	2.844	205		47	3.096
Mayo	2.458	169		39	2.666
Total	16.377	1.015	1	177	17.570

Fuente: SIGA y reporte proveedor Expressservices Ltda.

11.2 Correspondencia de Salida Física

En correspondencia de salida física se tramitaron 1.060 documentos, de los cuales 410 se gestionaron por parte del operador de correspondencia EXPRESSERVICES LTDA, presentando 31 envíos de nivel nacional, 94 correspondiente al envío de correspondencia en las Direcciones Locales de Educación y 525 gestionados por unidad de correspondencia (motorizados).

Para el envío de la correspondencia de salida, la entidad cuenta con el correo electrónico sednotificaciones@EducaciónBogotá.edu.co, por medio del cual, para el mes de mayo se recibieron 15.168 solicitudes presentando una disminución del **17,94%** frente a las 18.484 solicitudes del mes anterior por parte de las diferentes dependencias para ser notificadas a la ciudadanía, las cuales se gestionaron dentro de los tiempos previstos en los acuerdos del nivel de servicio.

Tabla 27 Correspondencia de salida 2024

Correspondencia de Salida			
Mes	Física	Electrónica	Total
Enero	1.134	12.295	13.429
Febrero	917	18.327	18.926
Marzo	838	14.438	15.276
Abril	1.016	18.484	19.500
Mayo	1.060	15.168	16.228
Total	4.965	78.712	83.677

Fuente: SIGA y reporte proveedor Expressservices Ltda

11.3 Nivel de Oportunidad de Correspondencia de Salida Física

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

Tabla 28 Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física

Área	Enviado	Devoluciones	Diferencia	Efectividad Gestión
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	339	104	235	69%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	122	6	116	95%
5130 - Oficina De Nómina	90	30	60	67%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	70	21	49	70%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	54	18	36	67%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	46	17	29	63%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	37		37	100%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	35	18	17	49%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	34	4	30	88%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	28	15	13	46%
5110 - Oficina De Personal	25	12	13	52%
5100 - Dirección De Talento Humano	21	1	20	95%
2209 - Dirección Local De Educación De Fontibón	11		11	100%
531002 - Oficina Osc Respuestas	11	2	9	82%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	9	2	7	78%
2219 - Dirección Local De Educación De Ciudad Bolívar	9		9	100%
5301 - Archivo Sed	9		9	100%
4100 - Dirección De Cobertura	6	3	3	50%
2210 - Dirección Local De Educación De Engativa	6		6	100%
2204 - Dirección Local De Educación De San Cristóbal	5		5	100%
2208 - Dirección Local De Educación De Kennedy	5		5	100%
2207 - Dirección Local De Educación De Bosa	5		5	100%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	5	1	4	80%
2218 - Dirección Local De Educación De Rafael Uribe	5		5	100%
2203 - Dirección Local De Educación De Santa Fe Y La Candelaria	5		5	100%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	5		5	100%
5130 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	4	2	2	50%

Área	Enviado	Devoluciones	Diferencia	Efectividad Gestión
2214 - Dirección Local De Educación De Los Mártires	4		4	100%
2212 - Dirección Local De Educación De Barrios Unidos	4		4	100%
2205 - Dirección Local De Educación De Usme	4		4	100%
2206 - Dirección Local De Educación De Tunjuelito	4		4	100%
2211 - Dirección Local De Educación De Suba	4		4	100%
2201 - Dirección Local De Educación De Usaquén	3		3	100%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	3		3	100%
2213 - Dirección Local De Educación De Chapinero Y Teusaquillo	3		3	100%
2202 - Dirección Local De Educación De Chapinero Y Teusaquillo	3		3	100%
2215 - Dirección Local De Educación De Antonio Nariño	3		3	100%
1800 - Oficina Asesora De Jurídica	2		2	100%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	2		2	100%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	2		2	100%
5220 - Oficina De Contratos	2		2	100%
2216 - Dirección Local De Educación De Puente Aranda	2		2	100%
1200 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1		1	100%
5310 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	1		1	100%
Supercade - Super Cade Bosa	1		1	100%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1		1	100%
2210 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	1		1	100%
5130 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	1		1	100%
1300 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	1	1	0	0%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	1		1	100%
2500 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	1	1	0	0%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	1		1	100%
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	1		1	100%
5120 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	1		1	100%
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	1		1	100%

Área	Enviado	Devoluciones	Diferencia	Efectividad Gestión
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	1		1	100%
TOTAL ENVIADOS	1060	258	802	76%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

11.4 Correo Electrónico Certificado

Para el mes de mayo se realizó el envío de 15.190 comunicaciones con plena validez probatoria que da cuenta de la fecha y hora en la que el correo electrónico fue enviado con registro del correspondiente estado que genera el proveedor de servicios bien sea entregado o devuelto.

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

11.5 Nivel de Oportunidad Correo Certificado

Frente a la devolución de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico, 718 comunicaciones fueron devoluciones, las cuales representan el 5% del total, al validar los documentos, las Direcciones de correo electrónico no se encuentran activas o se encuentran con inconsistencias.

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

Tabla 29 Correo Electrónico Certificado

Dependencia	Enviados	Devoluciones	Diferencia	Total
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1790	50	1740	97%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	1642	56	1586	97%
5130 - Oficina De Nomina	1395	25	1370	98%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	1337	84	1253	94%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1256	43	1213	97%
5110 - Oficina De Personal	1056	48	1008	95%
531002 - Oficina Osc Respuestas	812	42	770	95%

Dependencia	Enviados	Devoluciones	Diferencia	Total
5301 - Archivo Sed	588	12	576	98%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	570	34	536	94%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	369	26	343	93%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	364	35	329	90%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	319	29	290	91%
4100 - Dirección De Cobertura	298	25	273	92%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	273	16	257	94%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	246	8	238	97%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	235	7	228	97%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	231	19	212	92%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	224	20	204	91%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	214	17	197	92%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	202	7	195	97%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	197	13	184	93%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	180	16	164	91%
5100 - Dirección De Talento Humano	176	8	168	95%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	171	5	166	97%
5220 - Oficina De Contratos	154	3	151	98%
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	133	21	112	84%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	121	5	116	96%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	108	12	96	89%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	100	6	94	94%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	93	10	83	89%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	61	4	57	93%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	54	2	52	96%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	51		51	100%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	38	5	33	87%

Dependencia	Enviados	Devoluciones	Diferencia	Total
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	19	2	17	89%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	11		11	100%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	9		9	100%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	8		8	100%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	6	1	5	83%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	5		5	100%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	5	2	3	60%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	2		2	100%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	1		1	100%
3200 - Dirección De Educación Media	1		1	100%
Total general	15125	718	14407	95%

Fuente: SIGA y Buzón de correo

11.6 Rechazos

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

Tabla 30 Reporte de Rechazos realizados

Dependencia	Rechazados	%
5110 - Oficina De Personal	58	0,38%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	44	0,29%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	32	0,21%
4100 - Dirección De Cobertura	24	0,16%
5130 - Oficina De Nomina	21	0,14%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	18	0,12%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	12	0,08%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	11	0,07%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	11	0,07%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	8	0,05%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	8	0,05%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	8	0,05%

Dependencia	Rechazados	%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	6	0,04%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	5	0,03%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	4	0,03%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	4	0,03%
5301 - Archivo Sed	3	0,02%
5100 - Dirección De Talento Humano	3	0,02%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	2	0,01%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	2	0,01%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	2	0,01%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	2	0,01%
5220 - Oficina De Contratos	2	0,01%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	2	0,01%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	2	0,01%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	1	0,01%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	1	0,01%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	1	0,01%
2203 - Dirección Local De Educación SantaFe - Candelaria	1	0,01%
6008 - 14 Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (Ied)	1	0,01%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	1	0,01%
6004 - 07 Colegio El Rodeo (Ied)	1	0,01%
6007 - 25 Colegio Pablo De Tarso (Ied)	1	0,01%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	1	0,01%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	1	0,01%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	1	0,01%
Total General	305	2,01%

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	104		104	0,64%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil		84	84	0,52%
5110 - Oficina De Personal	12	48	60	0,37%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	4	56	60	0,37%
5130 - Oficina De Nomina	30	25	55	0,34%
5120 - Oficina De Escalafón Docente		50	50	0,31%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	6	43	49	0,30%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	17	29	46	0,28%
531002 - Oficina Osc Respuestas	2	42	44	0,27%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	18	20	38	0,23%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar		35	35	0,22%
2211 - Dirección Local De Educación Suba		34	34	0,21%
4100 - Direccion De Cobertura	3	25	28	0,17%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	2	26	28	0,17%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	18	5	23	0,14%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	15	7	22	0,14%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	21		21	0,13%
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria		21	21	0,13%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos		19	19	0,12%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	1	16	17	0,10%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones		17	17	0,10%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy		16	16	0,10%
2205 - Dirección Local De Educación Usme		13	13	0,08%
5301 - Archivo Sed		12	12	0,07%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero		12	12	0,07%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito		10	10	0,06%
5100 - Dirección De Talento Humano	1	8	9	0,06%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar		8	8	0,05%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén		7	7	0,04%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño		6	6	0,04%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares		5	5	0,03%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa		5	5	0,03%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe		4	4	0,02%

Dependencia	Digital	Físico	Total	%
5220 - Oficina De Contratos		3	3	0,02%
5130 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	2		2	0,01%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica		2	2	0,01%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales		2	2	0,01%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda		2	2	0,01%
1300 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	1		1	0,01%
2500 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	1		1	0,01%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado		1	1	0,01%
Total	258	718	976	6,01%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

11.8 Salidas que no pasan por la OSC

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

Tabla 32 Salidas que no pasan por la OSC

NIVEL	NO PASO POR LA OSC	PASO POR LA OSC	Total general
Nivel Central	7146	9512	16658
Despacho	2209	329	2538
1000 - Despacho	192	0	192
1100 - Oficina Asesora De Planeación	9	0	9
1200 - Oficina De Control Interno	46	2	48
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	334	151	485
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	1130	0	1130
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	303	0	303
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	4	0	4
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	183	0	183
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	8	176	184
Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	311	1538	1849
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	3	2	5

NIVEL	NO PASO POR LA OSC	PASO POR LA OSC	Total general
Nivel Central	7146	9512	16658
4100 - Dirección De Cobertura	118	247	365
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	95	1069	1164
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	30	200	230
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	65	20	85
Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	140	153	293
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	3	0	3
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	4	16	20
3200 - Dirección De Educación Media	3	1	4
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	18	8	26
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	5	117	122
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	99	0	99
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	8	11	19
Subsecretaría De Gestión Institucional	4355	7165	11520
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	23	0	23
5100 - Dirección De Talento Humano	176	135	311
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	427	924	1351
5110 - Oficina De Personal	1484	591	2075
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1520	6	1526
5120 - Oficina De Escalafón Docente	416	1699	2115
5130 - Oficina De Nomina	129	1174	1303
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	1	1	2
5220 - Oficina De Contratos	8	121	129
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	17	10	27
5301 - Archivo Sed	1	468	469
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	33	1389	1422
531002 - Oficina Osc Respuestas	35	647	682
5400 - Dirección Financiera	1	0	1
5410 - Oficina De Presupuesto	8	0	8
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	76	0	76
Subsecretaría De Integración Interinstitucional - Nivel Central	131	327	458
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	3	3	6
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	4	2	6

NIVEL	NO PASO POR LA OSC	PASO POR LA OSC	Total general
Nivel Central	7146	9512	16658
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	10	0	10
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	2	4	6
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	73	177	250
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	39	141	180
Nivel Local	778	1896	2674
Subsecretaría De Integración Interinstitucional - Nivel Local	778	1896	2674
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	27	174	201
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	23	59	82
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	14	68	82
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	43	0	43
2205 - Dirección Local De Educación Usme	8	112	120
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	7	74	81
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	43	126	169
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	83	204	287
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	46	99	145
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	166	51	217
2211 - Dirección Local De Educación Suba	33	394	427
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	24	164	188
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	45	95	140
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	77	1	78
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	31	75	106
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	11	42	53
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	43	56	99
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	50	102	152
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	4	0	4
Total general	7924	11408	19332

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

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
1000 - Despacho	101	147	21	95	76	440
1100 - Oficina Asesora De Planeación	68	77	18	11	9	183
1200 - Oficina De Control Interno					6	6
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	140	188	60	111	45	544
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	274	95	57	15	163	604
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción		1				1
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	1			32	99	132
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	14	1			4	19
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	221	132	1	11	48	413
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar					5	5
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	32					32
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	8	13				21
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	35	66	79	214	3	397
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	63	38		15	18	134
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	12		1	2	4	19
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	113	333			1	447
2205 - Dirección Local De Educación Usme	24	6	1			31
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	13	2			1	16
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	12	14	1	4	14	45
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	365	112	25	26	62	590
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	2	3			10	15
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	92	794	8	19	47	960

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
2211 - Dirección Local De Educación Suba	121	48	35	25	35	264
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	13	12	3	8	24	60
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	53	18	1	6	12	90
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	26	27				53
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	371	65				436
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	9	3				12
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	109	49	2	23	92	275
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	37	134	4	10	33	218
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz					1	1
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	81	131		5	22	239
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	4					4
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	210	193		11	127	541
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	666	230	7	175	7	1.085
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	4					4
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica		1			7	8
3200 - Dirección De Educación Media					1	1
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	23	9			2	34
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	303	182	47	4	2	538
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas		1			2	3
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia					6	6
4100 - Dirección De Cobertura	386	382	347	90	30	1.235
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	818	1.050	23	44	131	2.066
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	907	476			29	1.412
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares					38	38
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	55	91			18	164
5100 - Dirección De Talento Humano	668	169	7	71	297	1.212
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	4.692	6.282	3.558	457	80	15.069
5110 - Oficina De Personal	1.036	1.573	499	248	379	3.735
5111 - Grupo De Certificados Laborales	26	60	96	24	40	246
5120 - Oficina De Escalafón Docente	2.166	4.713	291	146	310	7.626

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
5130 - Oficina De Nomina	1.823	595	354	65	65	2.902
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	34	6				40
5220 - Oficina De Contratos		4			8	12
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	200	155	100	109	96	660
5301 - Archivo Sed	220	67		2	6	295
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	1	10		1	10	22
5410 - Oficina De Presupuesto	3				3	6
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	22	7			6	35
6001 - 02 Colegio Aquileo Parra (led)	1			1		2
6001 - 03 Colegio Cristóbal Colon (led)	2	8	26	200	102	338
6001 - 04 Colegio Divino Maestro (led)	1.504	1			1	1.506
6001 - 06 Colegio General Santander (led)	1	6	9	9	4	29
6001 - 07 Colegio Nuevo Horizonte (led)	18	7	31	12	7	75
6001 - 10 Colegio Unión Colombia (led)	1	8	4	7		20
6001 - 11 Colegio Usaquén (led)	95	30	11	13	5	154
6002 - 01 Colegio Campestre Monte Verde (led)	2	8		2		12
6002 - 03 Colegio Simón Rodriguez (led)	123	71				194
6003 - 02 Colegio Aulas Colombianas San Luis (led)	1	5		15		21
6003 - 05 Colegio Jorge Soto Del Corral (led)	1	1	3	5	2	12
6003 - 06 Colegio Los Pinos (led)	22	21				43
6003 - 07 Colegio Manuel Elkin Patarroyo (led)					1	1
6003 - 08 Colegio Policarpa Salavarrieta (led)			1	14	2	17
6004 - 01 Colegio Aguas Claras (led)	3	3	1			7
6004 - 02 Colegio Aldemar Rojas Plazas (led)	4					4
6004 - 03 Colegio Alemania Unificada (led)	9					9
6004 - 06 Colegio El Manantial (Ced)	1	3		3	1	8
6004 - 07 Colegio El Rodeo (led)	21					21
6004 - 08 Colegio Entre Nubes Suroriental (led)	3	5	1	5	2	16
6004 - 09 Colegio Florentino Gonzalez (led)					6	6
6004 - 11 Colegio Gran Colombia (led)	3	5	4			12
6004 - 13 Colegio Jose Félix Restrepo (led)	3	2		1	2	8
6004 - 14 Colegio Jose Joaquín Castro Martinez (led)	10	6		1		17
6004 - 15 Colegio Jose Maria Carbonell (led)	9	3	1	1	1	15

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
6004 - 18 Colegio Juana Escobar (Ied)			3	5	43	51
6004 - 20 Colegio La Victoria (Ied)			1		39	40
6004 - 22 Colegio Manuelita Saenz (Ied)	88	14	3	3	3	111
6004 - 23 Colegio Montebello (Ied)	4	1		7	2	14
6004 - 24 Colegio Moralba Suroriental (Ied)					3	3
6004 - 26 Colegio Pantaleón Gaitan Perez (Ced)	2	2		1	1	6
6004 - 27 Colegio Rafael Nuñez (Ied)	8	6	1	3	5	23
6004 - 29 Colegio San Cristóbal Sur (Ied)					4	4
6004 - 30 Colegio San Isidro Sur Oriental (Ied)	1			1	3	5
6004 - 31 Colegio San Jose Sur Oriental (Ied)			1		1	2
6005 - 01 Colegio Almirante Padilla (Ied)		3			1	4
6005 - 02 Colegio Atabanzha (Ied)	32	3			2	37
6005 - 03 Colegio Brasilia - Usme (Ied)	6	13	31	80	2	132
6005 - 04 Colegio Brazuelos (Ied)	7	11	13	8		39
6005 - 05 Colegio Chuniza (Ied)	28	135				163
6005 - 06 Colegio Ciudad De Villavicencio (Ied)				4	2	6
6005 - 07 Colegio Diego Montaña Cuellar (Ied)	11	6		1	1	19
6005 - 08 Colegio Eduardo Umaña Mendoza (Ied)	98	15		62	219	394
6005 - 09 Colegio El Cortijo - Vianey (Ied)		1		2		3
6005 - 10 Colegio El Destino (Ied)	2	3	2		2	9
6005 - 11 Colegio El Uval (Ied)			1			1
6005 - 13 Colegio Estanislao Zuleta (Ied)					1	1
6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simonelli (Ied)	1	1		9	11	22
6005 - 15 Colegio Federico Garcia Lorca (Ied)	2	1				3
6005 - 16 Colegio Fernando Gonzalez Ochoa (Ied)	18	470		21	13	522
6005 - 17 Colegio Francisco Antonio Zea De Usme (Ied)	3		1	2	6	12
6005 - 18 Colegio Gabriel Garcia Márquez (Ied)					2	2
6005 - 19 Colegio Gran Yomasa (Ied)	4	1		2	4	11
6005 - 21 Colegio Los Comuneros - Oswaldo Guayazamin (Ied)	2	1		8	7	18
6005 - 22 Colegio Los Tejares (Ied)	3	2		3	10	18
6005 - 23 Colegio Luis Eduardo Mora Osejo (Ied)					1	1
6005 - 25 Colegio Nueva Esperanza (Ied)	38	123	4	53	19	237

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
6005 - 26 Colegio Nuevo San Andres De Los Altos (led)	2	1	4		1	8
6005 - 27 Colegio Ofelia Uribe De Acosta (led)	3	5	5	3	3	19
6005 - 28 Colegio Orlando Fals Borda (led)	21	28	44	20	11	124
6005 - 29 Colegio Paulo Freire (led)	4	5			1	10
6005 - 30 Colegio Provincia De Quebec (led)	8	1	10	8	2	29
6005 - 37 Colegio Rural Las Mercedes-Andes-La Mayoría-La Unión-Chizaca		1	1			2
6005 - 39 Colegio Rural Olarte-Arrayanes-La Argentina-Curubital-El Hato (Ced)	2	3	2	2		9
6005 - 41 Colegio San Cayetano (led)	4				6	10
6005 - 42 Colegio Santa Librada (led)	1					1
6005 - 43 Colegio Santa Martha (led)	18	7	6	15	3	49
6005 - 45 Colegio Usminia (led)	2				8	10
6006 - 02 Colegio Centro Integral Jose Maria Cordoba (led)	21	156			11	188
6006 - 03 Colegio Ciudad De Bogotá (led)	1		1		1	3
6006 - 04 Colegio Inem Santiago Perez (led)					6	6
6006 - 07 Colegio Marco Fidel Suarez (led)					1	1
6006 - 10 Colegio San Benito Abad (led)	9	4			1	14
6006 - 11 Colegio San Carlos (led)	11	61	5	6	3	86
6006 - 12 Colegio Venecia (led)	138	32	4	14	4	192
6007 - 01 Colegio Alfonso Lopez Michelsen (led)					2	2
6007 - 02 Colegio Alfonso Reyes Echandia (led)					1	1
6007 - 03 Colegio Bosanova (led)	4	4	7	4	2	21
6007 - 04 Colegio Brasilia - Bosa (led)	3	354	30	29	8	424
6007 - 05 Colegio Carlos Alban Holguin (led)	7	5			2	14
6007 - 06 Colegio Carlos Pizarro Leon Gomez (led)	71	131	150	282	3	637
6007 - 07 Colegio Cedit San Pablo (led)	311	378	361	32		1.082
6007 - 08 Colegio Ciudadela Educativa De Bosa (led)	523	154			2	679
6007 - 09 Colegio Debora Arango Perez (led)	54	28	2	13	8	105
6007 - 10 Colegio El Porvenir (led)	548	12	26	90	71	747
6007 - 11 Colegio Fernando Mazuera Villegas (led)	3	1				4
6007 - 12 Colegio Francisco De Paula Santander (led)	15	8	6	6	1	36

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
6007 - 13 Colegio German Arciniegas (led)	1.175	22	4	5	3	1.209
6007 - 14 Colegio Grancolombiano (led)	2					2
6007 - 15 Colegio Jose Antonio Galán (led)	102	121			1	224
6007 - 17 Colegio Kimi Pernía Domico (led)	11	7	9	3	3	33
6007 - 18 Colegio La Concepción (led)					1	1
6007 - 19 Colegio Leonardo Posada Pedraza (led)	41	170		1	1	213
6007 - 20 Colegio Llano Oriental (led)	6		1		1	8
6007 - 21 Colegio Luis Lopez De Mesa (led)	1				5	6
6007 - 22 Colegio Motorista (led)		10		2	1	13
6007 - 23 Colegio Nuevo Chile (led)	2	9	7	27	15	60
6007 - 24 Colegio Orlando Higueta Rojas (led)	21	7	1	2	3	34
6007 - 26 Colegio Porfirio Barba Jacob (led)	4	7	1	24	2	38
6007 - 27 Colegio San Bernardino (led)	3	5	4	2	4	18
6007 - 28 Colegio Villas Del Progreso (led)	555	5		7	5	572
6007 - 29 Colegio De La Bici (led)	5	45	41	5	2	98
6007 - 36 Colegio Ciudadela El Recreo Sonia Osorio De Saint - Malo (led)	9	6	10	5	2	32
6007 - 37 Colegio Laura Herrera De Varela (led)		9				9
6007 - 38 Colegio Esmeralda Arboleda Cadavid (led)	2					2
6008 - 01 Colegio Alfonso Lopez Pumarejo (led)	8	30	14	1	11	64
6008 - 04 Colegio Carlos Arturo Torres (led)	4	17	3	1	16	41
6008 - 06 Colegio Class (led)		28	6	2		36
6008 - 07 Colegio Codema (led)	1	17	39	130	4	191
6008 - 09 Colegio Eduardo Umaña Luna (led)	1	3			2	6
6008 - 10 Colegio El Japón (led)	4	14	17	16	8	59
6008 - 11 Colegio Fernando Soto Aparicio (led)	1	20	6	18	5	50
6008 - 12 Colegio Francisco De Miranda (led)	5	6	9	5	1	26
6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejía (led)					2	2
6008 - 14 Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (led)	6		3	1	9	19
6008 - 16 Colegio Inem Francisco De Paula Santander (led)					2	2
6008 - 17 Colegio Instituto Técnico Rodrigo De Triana (led)	11	26	45	18	12	112
6008 - 19 Colegio Jackeline (led)					1	1

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
6008 - 21 Colegio John F. Kennedy (led)	1	4				5
6008 - 22 Colegio Kennedy (led)	23	36	126	32	25	242
6008 - 23 Colegio La Amistad (led)	519	419	328	139	31	1.436
6008 - 24 Colegio La Chucua (led)	59	170	75	92	34	430
6008 - 25 Colegio La Floresta Sur (led)	8	20	1	10	13	52
6008 - 26 Colegio Las Américas (led)	19	16			2	37
6008 - 27 Colegio Los Periodistas (led)	8	3	8			19
6008 - 28 Colegio Manuel Cepeda Vargas (led)	122				4	126
6008 - 29 Colegio Manuel Zapata Olivella (led)	27	109	1	3	8	148
6008 - 31 Colegio Nacional Nicolas Esguerra (led)	5	16	11	2	1	35
6008 - 32 Colegio Nelson Mandela (led)	23	84		1	1	109
6008 - 34 Colegio Paulo Vi (led)	3	602	6	2	3	616
6008 - 35 Colegio Prospero Pinzon (led)	2	5	4	3		14
6008 - 37 Colegio San Jose (led)	1	6	4	1		12
6008 - 38 Colegio San Jose De Castilla (led)		1			5	6
6008 - 39 Colegio San Pedro Claver (led)	16	9	6	2	1	34
6008 - 40 Colegio San Rafael (led)	55	64	19	2	2	142
6008 - 41 Colegio Tom Adams (led)					1	1
6008 - 42 Colegio Villa Rica (led)					1	1
6008 - 47 Colegio Feliza Bursztyn (led)	14	1	1		1	17
6008 - 48 Colegio Teresa Martinez De Varela (led)		1			4	5
6009 - 03 Colegio Carlo Federici (led)				1	1	2
6009 - 04 Colegio Costa Rica (led)	5	1	5	3		14
6009 - 05 Colegio Instituto Técnico Internacional (led)	17	6	6	4	4	37
6009 - 06 Colegio Integrado De Fontibón Ibep (led)	42	271	4	8	1	326
6009 - 07 Colegio Luis Angel Arango (led)	1	3		4	2	10
6009 - 08 Colegio Pablo Neruda (led)	305	196	126	162	2	791
6009 - 10 Colegio Villemar El Carmen (led)	3	2	2			7
6009 - 11 Colegio La Felicidad (led)	28	8				36
6010 - 01 Colegio Antonio Nariño (led)	18	16	8	8	2	52
6010 - 02 Colegio Antonio Villavicencio (led)	188	905	175	70	1	1.339
6010 - 03 Colegio Charry (led)	2	1				3
6010 - 04 Colegio Floridablanca (led)	12	3		1		16

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
6010 - 05 Colegio Garces Navas (led)	6	5	10	17	6	44
6010 - 06 Colegio General Santander (led)	462	1.172	4	13	3	1.654
6010 - 08 Colegio Instituto Técnico Industrial Francisco Jose De Caldas (led)	687	956	1	4	6	1.654
6010 - 09 Colegio Instituto Técnico Juan Del Corral (led)	873	214				1.087
6010 - 11 Colegio Instituto Técnico Republica De Guatemala (led)	3	6				9
6010 - 12 Colegio Jorge Gaitan Cortes (led)		2	1	3	1	7
6010 - 13 Colegio Jose Asunción Silva (led)	1	4				5
6010 - 14 Colegio La Palestina (led)			3	6		9
6010 - 15 Colegio Magdalena Ortega De Nariño (led)	22	28	10	5	32	97
6010 - 16 Colegio Manuela Ayala De Gaitan (led)	5	10		2	5	22
6010 - 17 Colegio Marco Tulio Fernández (led)	6	5	3	2	1	17
6010 - 19 Colegio Morisco (led)		4				4
6010 - 20 Colegio Naciones Unidas (led)	2				1	3
6010 - 21 Colegio Néstor Forero Alcalá (led)		1			1	2
6010 - 23 Colegio Nueva Constitución (led)	28	4		1	1	34
6010 - 25 Colegio República De China (led)	9	8	28	20	5	70
6010 - 26 Colegio Republica De Colombia (led)	1.280				2	1.282
6010 - 28 Colegio Rodolfo Llinas (led)	2	1		1	1	5
6010 - 30 Colegio Simón Bolívar (led)	3	2	2			7
6010 - 31 Colegio Tabora (led)	1	1	2	2		6
6010 - 32 Colegio Tomas Cipriano De Mosquera (led)	1					1
6010 - 33 Colegio Villa Amalia (led)	4	6	1			11
6010 - 34 Colegio Abel Rodriguez Céspedes (led)	6	2		1	1	10
6010 - 36 Colegio Lucila Rubio De Laverde (led)				2	1	3
6011 - 01 Colegio Alberto Lleras Camargo (led)	2	5				7
6011 - 02 Colegio Alvaro Gomez Hurtado (led)					2	2
6011 - 03 Colegio Aníbal Fernández De Soto (led)	4	2	5	4		15
6011 - 04 Colegio Delia Zapata Olivella (led)	30	35	29	55	53	202
6011 - 05 Colegio El Salitre - Suba (led)	11	7				18
6011 - 06 Colegio Filarmónico Simón Bolívar (led)	4	7				11
6011 - 07 Colegio Gerardo Molina Ramirez (led)	21	15	6	6	4	52

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
6011 - 08 Colegio Gerardo Paredes (led)	6	9				15
6011 - 09 Colegio Gonzalo Arango (led)	5	2	17	10	3	37
6011 - 11 Colegio Hunza (led)	16	1		4	2	23
6011 - 12 Colegio Juan Lozano Y Lozano (led)					1	1
6011 - 13 Colegio Instituto Técnico Julio Florez (led)		1		2	1	4
6011 - 14 Colegio La Gaitana (led)	1			3		4
6011 - 15 Colegio La Toscana - Lisboa (led)	13	22	19	18	2	74
6011 - 17 Colegio Nueva Colombia (led)	16	171		1	2	190
6011 - 18 Colegio Nueva Zelandia (led)	85	34		5	2	126
6011 - 19 Colegio Prado Veraniego (led)	36	35		6	3	80
6011 - 20 Colegio Ramon De Zubiria (led)	51	396	3	4	10	464
6011 - 21 Colegio Republica Dominicana (led)	453	629	1	7	11	1.101
6011 - 22 Colegio Tibabuyes Universal (led)	44	32	50	24		150
6011 - 23 Colegio Veintiún Ángeles (led)	10	4	7	58	7	86
6011 - 24 Colegio Villa Elisa (led)		1	5	8		14
6011 - 25 Colegio Virginia Gutierrez De Pineda (led)	10	8			1	19
6011 - 26 Colegio Vista Bella (led)	44	39			1	84
6011 - 27 Colegio Filarmónico Jorge Mario Bergoglio (led)	15	2			1	18
6011 - 28 Colegio Compartir Suba (led)	36	29		11		76
6012 - 01 Colegio Femenino Lorencita Villegas De Santos (led)					1	1
6012 - 02 Colegio Francisco Primero S.S. (led)	11	361	11		3	386
6012 - 03 Colegio Heladia Mejía (led)	278	233		3	4	518
6012 - 06 Colegio Rafael Bernal Jimenez (led)	1	9	1	3	2	16
6012 - 07 Colegio Republica De Panamá (led)	5	1	4	1	3	14
6012 - 08 Colegio Técnico Domingo Faustino Sarmiento (led)	270	914	633	316	101	2.234
6012 - 09 Colegio Tomas Carrasquilla (led)	7	10				17
6013 - 01 Colegio Manuela Beltran (led)	1				2	3
6013 - 02 Colegio Palermo -ledip- (led)	4	4	3		8	19
6014 - 02 Colegio Liceo Nacional Agustín Nieto Caballero (led)	27	5		1	1	34
6014 - 03 Colegio Liceo Nacional Antonia Santos (led)	7	4	12	6	1	30
6014 - 04 Colegio Panamericano (led)	5		1	3	5	14

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
6014 - 05 Colegio República Bolivariana De Venezuela (led)		2	6	4	3	15
6014 - 06 Colegio Ricaurte (Concejo) (led)	15	7	4	26	1	53
6014 - 07 Colegio San Francisco De Asis (led)	14	3	5	6	3	31
6014 - 08 Colegio Técnico Menorah (led)	12	10	24	5	3	54
6015 - 01 Colegio Atanasio Girardot (led)	73	64	10	2	3	152
6015 - 02 Colegio Escuela Normal Superior Distrital Maria Montessori (led)	94	52	5	6	13	170
6015 - 03 Colegio Francisco De Paula Santander (led)		3		1		4
6015 - 04 Colegio Guillermo Leon Valencia (led)	4	56	6	15	10	91
6015 - 05 Colegio Técnico Jaime Pardo Leal (led)	11	21	64	32	3	131
6016 - 01 Colegio Andres Bello (led)	11	4	11	4	5	35
6016 - 02 Colegio Antonio Jose De Sucre (led)	1					1
6016 - 03 Colegio Benjamín Herrera (led)	38	3	1	1	1	44
6016 - 05 Colegio El Jazmin (led)					7	7
6016 - 06 Colegio España (led)	1				1	2
6016 - 07 Colegio Jose Joaquín Casas (led)	3	4	4	2		13
6016 - 08 Colegio Jose Manuel Restrepo (led)				3	1	4
6016 - 10 Colegio La Merced (led)	92	33		1	4	130
6016 - 11 Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento (led)					2	2
6016 - 12 Colegio Luis Vargas Tejada (led)	7	5		1	2	15
6016 - 13 Colegio Marco Antonio Carreño Silva (led)	3					3
6016 - 14 Colegio Silveria Espinosa De Rendon (led)	84	87		1		172
6017 - 01 Colegio Escuela Nacional De Comercio (led)	6	5	3	61	10	85
6017 - 02 Colegio Integrada La Candelaria (led)	3	4			2	9
6018 - 02 Colegio Alexander Fleming (led)	1	8	4	3	2	18
6018 - 04 Colegio Antonio Baraya (led)	4	3				7
6018 - 05 Colegio Bravo Paez (led)	10	7	10	7		34
6018 - 07 Colegio Clemencia Holguín De Urdaneta (led)	14	3	1	4	2	24
6018 - 08 Colegio Colombia Viva (led)		1	5			6
6018 - 10 Colegio El Libertador (led)		5				5
6018 - 12 Colegio Gustavo Restrepo (led)	2	3	5		4	14
6018 - 13 Colegio Jose Martí (led)	2	3	4	2	1	12

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
6018 - 14 Colegio La Paz (led)	3	91		1	1	96
6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (led)	284	1	3	21	7	316
6018 - 16 Colegio Manuel Del Socorro Rodriguez (led)	2	4			3	9
6018 - 17 Colegio Maria Cano (led)	7			2		9
6018 - 18 Colegio Marruecos Y Molinos (led)	23	34		1	1	59
6018 - 20 Colegio Palermo Sur (led)				1	1	2
6018 - 21 Colegio Quiroga Alianza (led)					1	1
6018 - 23 Colegio Reino De Holanda (led)		4	2		3	9
6018 - 25 Colegio República Federal De Alemania (led)	1	1				2
6018 - 26 Colegio Restrepo Millán (led)	91	255	232	136		714
6018 - 27 Colegio San Agustín (led)	5	31				36
6019 - 02 Colegio Antonio Garcia (led)	5	3		1	2	11
6019 - 03 Colegio Arborizadora Alta (led)		1	1	5	6	13
6019 - 04 Colegio Arborizadora Baja (led)	40	34	5	10		89
6019 - 06 Colegio Cedit Ciudad Bolívar (led)	38	70	47	37	19	211
6019 - 07 Colegio Ciudad Bolívar - Argentina (led)					1	1
6019 - 08 Colegio Ciudad De Montreal (led)	3	5	3			11
6019 - 09 Colegio Compartir Recuerdo (led)	2	2				4
6019 - 10 Colegio Confederación Brisas Del Diamante (led)	1	18	15	34	8	76
6019 - 11 Colegio Cundinamarca (led)	5	27		2	7	41
6019 - 12 Colegio El Minuto De Buenos Aires (led)	4	12	4	2	1	23
6019 - 13 Colegio El Paraíso De Manuela Beltran (led)	26	13	9	3	1	52
6019 - 14 Colegio El Tesoro De La Cumbre (led)		2		4	1	7
6019 - 15 Colegio Estrella Del Sur (led)	15	13		3	1	32
6019 - 16 Colegio Fanny Mikey (led)	3	12	1	10	13	39
6019 - 17 Colegio Guillermo Cano Isaza (led)	6	16	11	4	8	45
6019 - 18 Colegio Ismael Perdomo (led)			1	1		2
6019 - 20 Colegio Jose Maria Vargas Vila (led)	1	101	1	2	3	108
6019 - 21 Colegio La Arabia (led)	1		1	1	3	6
6019 - 22 Colegio La Estancia - San Isidro Labrador (led)					1	1

Dependencia	2020	2021	2022	2023	2024	Total
6019 - 23 Colegio La Joya (led)	1	2	1	6		10
6019 - 24 Colegio Leon De Greiff (led)	2	5				7
6019 - 26 Colegio Mochuelo Alto (Ced)	1	1	3	2	1	8
6019 - 28 Colegio Paraíso Mirador (led)	11	1	3	2		17
6019 - 30 Colegio Republica De Mexico (led)	35	11	4	6	1	57
6019 - 31 Colegio Rodrigo Lara Bonilla (led)	4	1	3	6		14
6019 - 32 Colegio Rural Jose Celestino Mutis (led)	1			4	4	9
6019 - 33 Colegio Rural Pasquilla (led)	4	1	5	5	5	20
6019 - 34 Colegio Rural Quiba Alta (led)	3	5	30	9	1	48
6019 - 37 Colegio Sierra Morena (led)	419	101	47	8	2	577
6019 - 39 Colegio Unión Europea (led)	6	10	35	18	2	71
6019 - 40 Colegio Villamar (led)	6		1			7
6020 - 02 Colegio Gimnasio Del Campo Juan De La Cruz Varela (led)		1			1	2
Total General	30.656	31.454	9.111	5.164	4.007	80.392

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA Corte: junio 4 de 2024

Para el corte con fecha 4 de junio de 2024, Nivel Central mantiene el 51,83% de los faltantes de digitalizado, seguido por el 43,11% de los Colegios y el 5.05% en las DLES.

En total son 88.392 documentos pendientes de digitalizar, los cuales 67.215 son salidas, 12.316 internos y 861 entradas.

Actualmente la dependencia Dirección de Talento Humano – Prestaciones presenta 15.069 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 49,35% con respecto a los 29.752 que presentaba en el corte de agosto de 2023.

12. PD-PLAN de MEJORA – ISOLUCION

En el marco de la mejora continua y en línea con el Modelo Estándar de Control Interno, el Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía certificado Bajó la norma ISO9001:2015, se articuló con el Proceso Evaluación Independiente de la Oficina de Control Interno, integrando como primera línea de defensa medidas de control a la gestión y medidas de gerencia operativa en lo relacionado al seguimiento de Nivel de Oportunidad, el procedimiento 20-PD-002 Formulación y Seguimiento al Plan de Mejoramiento, registrado en ISOLucion.

Para el mes de mayo, se han cerrado 20 hallazgos, y se mantienen en el aplicativo ISolución 3 hallazgos, que no han realizado alguna gestión

Tabla 34 Hallazgos ISolución

Estado	Sin Gestión	Falta cargar soportes	Falta cargar actividades	Pendiente de cierre	Total general
Abierta		7	3	10	20
Abierta/sin gestión	3				3

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

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

13. Resumen de Indicadores

Tabla 35 Indicadores

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

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

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/ Para el desarrollo de esta actividad en lo relacionado con la Oficina de Personal y con el fin de evitar nuevos documentos sin digitalizar, se realizó socialización en el uso de la herramienta Respuesta Electrónica. Con la Oficina de Nómina se está realizando apoyo para cargar de forma masiva la mayor cantidad de radicados posibles.

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

R/Se convoca a reunión a la Dirección de Servicios Administrativos – Grupo Archivo, para que se establezca una alternativa para la subsanación de los documentos que no puedan ser recuperables, especialmente de los años 2020 y 2021, dada la contingencia de la pandemia.

Se inicio trabajo de búsqueda de certificado de guías de salida, para subirlo como evidencia de entrega en correspondencia física y que no se encuentre el oficio de envío.

15. Acciones de Mejora Planteadas Próximo Informe

- Acorde a las mesas de trabajo con la veeduría, se realizará seguimiento semanal a las dependencias que presenten documentos venidos en la plataforma Bogotá Te Escucha.
- Continuar con las acciones para el cierre de vencidos y la mejora en el indicador de Nivel de Oportunidad.
- Articulación con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para definir estrategia de comunicación de la Oficina y la campaña “Ponte en los Zapatos del Otro”