



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

INFORME EJECUTIVO NOVIEMBRE 2023

INFORME PQRS OFICINA de SERVICIO AL CIUDADANO

Reviso

Aprobó:

Veiman Cotrino Díaz
Profesional Universitario

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

Diana Carolina Malaver
Profesional Universitario

Johan Andrés Morales
Auxiliar Administrativo

Eva María Vera
Contratista

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

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	6
Glosario	6
1. Canales de atención de la Entidad	9
1.1 Telefónico.....	9
1.2 Virtual:.....	9
1.3 Presencial	10
1.4 Chat Institucional	10
1.5 Alcance POA	10
2. ¿Qué pudo impactar la gestión de PQRSDF en el período?	10
3. Análisis General de los Canales de Atención	12
3.1 Comportamiento Canales de Atención	14
3.2 Satisfacción Canales de Atención	15
3.3 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano	15
4. Análisis de las solicitudes radicadas	16
4.1 Análisis de la gestión realizada para las solicitudes radicadas:.....	19
4.1.2.1 ¿Qué Nos Dicen Los Ciudadanos?	21
5. Soluciones Estratégicas	24
5.1 Correo Electrónico	25
5.2 Asignación PQRS en Bogotá Te Escucha	27
6. Nivel de OPORTUNIDAD	28
7. Valoración de la Calidad en la RESPUESTA (VEIMAN - JHON)	31
8. Percepción de la calidad EN LAS RESPUESTAS	36
9. Gestión Vencidos.....	39
10. Nivel de Oportunidad de los trámites de la SED	44
11. Gestión de Correspondencia (DIANA)	47
11.1 Correspondencia de Entrada Física:	47



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

11.2	Correspondencia de Salida Física.....	48
11.3	Nivel de Oportunidad de Correspondencia de Salida Física.....	49
11.4	Correo Electrónico Certificado.....	51
11.5	Nivel de Oportunidad Correo Certificado.....	51
11.6	Rechazos	54
11.7	Devoluciones	55
11.8	Salidas que no Pasan por la OSC	57
12.	NO DIGITALIZAdos.....	65
13.	PD-PLAN de MEJORA – ISOLUCION.....	68
14.	Resumen de Indicadores.....	69
15.	Seguimiento acciones de mejora informe anterior	69
16.	Acciones de mejora planteadas próximo informe	73

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1 Atención de los canales	11
Tabla 2 Participación Canales Acumulados al mes de octubre	12
Tabla 3 Satisfacción detallado Mensual.....	15
Tabla 4 Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento	17
Tabla 5 Acumulado 2023	18
Tabla 6 Oficinas con mayor participación.....	20
Tabla 7 Requerimiento de mayor demanda.....	21
Tabla 8 Denuncias por presuntos actos de corrupción	21
Tabla 9 Participación según el nivel.....	22
Tabla 10 Histórico de Gestión.	25
Tabla 11 Avance de cierre de gestión.	25
Tabla 12 Tipología Plan Padrino.	25
Tabla 13 Solicitud de Tramite de Notificaciones - Plan Padrino	27
Tabla 14 PQRS BTE.....	27
Tabla 15 Nivel de Oportunidad por área NVC	28
Tabla 16 Resultados de la Evaluación del mes	32
Tabla 17 Dependencias con mayor incumplimiento	32
Tabla 18 Percepción Calidad en la respuesta.....	37
Tabla 19 Trazabilidad	38
Tabla 20 Vencidos detalle mensual	39
Tabla 21 Variación de Vencimientos	44
Tabla 22 Nivel Oportunidad Trámites	45
Tabla 23 Detalle de cantidad de solicitudes recibidas de Trámites, OPA´S y Servicios recibidos de enero a septiembre de 2023.....	45
Tabla 24 Nivel Oportunidad Trámites por tipo de solicitud	45
Tabla 25 Nivel Oportunidad Trámites Dependencias	46
Tabla 26 Correspondencia de entrada.....	48
Tabla 27 Correspondencia de salida	48
Tabla 28 Correo Electrónico Certificado	51
Tabla 29 Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física	49
Tabla 30 Reporte de Rechazos realizados.....	54
Tabla 31 Reporte de Devoluciones realizadas	55
Tabla 32 Salidas que no pasan por la OSC	57
Tabla 33 Dependencias con Radicados sin Adjunto Digitalizado en PDF en los Sistemas de Gestión de Correspondencia	66
Tabla 34 Hallazgos Isolucion	68
Tabla 35 Avance Gestión Isolucion.....	69
Tabla 36 Indicadores	69



Listado de Graficas

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de octubre	13
Grafica 2 Comportamiento de PQRS respecto a canales de atención	14
Grafica 3 Tipificación canales de atención	16
Grafica 4 Top 10 Oficinas con mayor participación en requerimiento y, demás oficinas e Instituciones Educativas	19
Grafica 5 Entes de Control.....	23
Grafica 6 Nivel de Oportunidad por Subsecretaria	30
Grafica 7 Nivel de Oportunidad por Subsecretaria	30
Grafica 8 Ciclo de Gestión de la Calidad de las respuestas.....	31

INTRODUCCIÓN

El siguiente informe ha sido elaborado por la Oficina de Servicio al Ciudadano con el propósito de presentar el consolidado de los requerimientos Ciudadanos recibidos en la Entidad durante el mes de septiembre de 2023, por medio de los diferentes canales de contacto dispuestos para la ciudadanía (correo, presencial, chat y telefónico), radicadas en el Sistema Integrado de Gestión Documental, en adelante SIGA y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha en adelante BTE.

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

GLOSARIO

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

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

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

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

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

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

1. CANALES DE ATENCIÓN DE LA ENTIDAD

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

1.1 Telefónico

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

1.2 Virtual:

- El buzón oficial para la recepción de solicitudes y comunicaciones oficiales en la Ventanilla de radicación virtual es <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/>
- Para las entidades que requieran enviar comunicaciones de naturaleza judicial podrán hacerlo en el buzón notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co
- Para las solicitudes de entidades estatales del orden nacional, territorial y/o distritales podrán hacerlo a través del correo electrónico buzonentidades@educacionbogota.gov.co
- Para solicitar trámites administrativos, los estudiantes, padres de familia, docentes, servidores y contratistas de la SED, deberán radicar sus requerimientos, con los respectivos soportes, en la Ventanilla de radicación virtual <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/>
- Para radicación de denuncias de corrupción, quejas, reclamos, felicitaciones o solicitudes de información pública en el sistema “Bogotá te Escucha” <https://bogota.gov.co/sdqs/>
- Para información general y orientación a la ciudadanía puede escribir al correo electrónico contactenos@educacionbogota.edu.co

Nota: El horario para la recepción virtual de comunicaciones oficiales es de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 5:00 p.m. a partir de las 05:00 pm, el requerimiento se gestionará con fecha del siguiente día hábil.

1.3 Presencial

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

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

1.4 Chat Institucional

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

1.5 Alcance POA

El presente informe da alcance a la actividad 4.1 *“Realizar y socializar un Informe mensual de PQRSDF, para la generación de acciones de mejora por parte de las dependencias de la SED y el cumplimiento de la normatividad vigente.”* Del módulo 4 Atención al Ciudadano, del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2023.

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

Durante noviembre del 2023 se presentaron las siguientes novedades:

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

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

Tabla 1 Atención de los canales

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	19.684	19.300	98%
Virtual	36.882	36.882	100%
Telefónico	6.556	6.556	100%
Total, general	63.122	62.738	99%

Fuente: Datos Canales OSC.

Por lo anterior, se concluye que se mantiene el indicador propuesto del 93%, logrando un nivel de servicio del 99%.

- El indicador de satisfacción proyectado para el mes de noviembre fue de 93.34%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 92.95%, presentando una diferencia de 0.54% referente al proyectado.
- Desde el equipo de cualificación y formación para el presente periodo de noviembre se realizó la revisión, traducción a lenguaje claro y actualización de 75 trámites y servicios publicados en la guía de trámites y servicios.
- Durante el mes de noviembre se realizaron 36 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar notificación de actos administrativos, informes OSC, instructivos internos, notas de prensa, piezas graficas canales de atención, legalización de documentos al exterior, nota de prensa parámetros de calidad en el marco de la campaña Ponte en los Zapatos del Otro.
- Se continúa realizando seguimiento al comportamiento del IVR, lo que ha permitido concluir que el volumen de llamadas ha disminuido, mostrando un buen resultado frente a los audios montados para la orientación.
- Los temas de mayor impacto fueron asignación de cupo escolar con 28.12% aumentando en respecto al mes anterior en 66.7%, debido al cronograma de cobertura 2023- 2024 de acuerdo con la resolución 3144 del 30 agosto 2023. Seguido esta Traslado de estudiantes antiguos con un 20.28% presentando un incremento del 209.7% debido a la solicitud de traslado para grados de 1° de primaria que se desarrolló desde el 20 de noviembre al 5 de diciembre del 2023. Por otro lado, el subsidio de transporte con 12.13% aumento en 10.9% y Prestaciones sociales de docentes con un 11.99% presenta disminución del 18.7% respecto al mes anterior.

- Durante el mes de noviembre se acudió a cuatro Comités locales de Cobertura:

DLE Antonio Nariño	9 de noviembre
DLE Mártires	20 de noviembre
DLE Chapinero - Teusaquillo	22 de noviembre
DLE Usme	27 de noviembre

- Se realizaron 5 sesiones presenciales de socialización a la Dirección de Talento humano y sus oficinas sobre indicadores y buenas prácticas de radicación con la participación de la Oficina de Control Interno y la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción entre el 20 y el 27 de noviembre.
- Se socializaron las circulares 019 de 2023 y 022 de 2023 con todas las dependencias de nivel central y local de la entidad, a través de 5 reuniones virtuales realizadas entre el 15 y el 22 de noviembre.
- Las labores realizadas por el equipo de monitoreo, siendo el seguimiento más asiduo con cada atención, dejaron como resultado respecto a los monitoreos, una disminución de 3,72% en error crítico y de un 0,63% en error No crítico frente al mes inmediatamente anterior.

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 2023 en noviembre se contó con un total de 255.761 atenciones.

Tabla 2 Participación Canales Acumulados al mes de noviembre

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	368.617	670.417	96.506	1.135.540
2018	255.603	696.540	115.521	1.067.664
2019	197.953	815.734	238.417	1.252.104
2020	417.068	299.068	1.229.702	1.945.838
2021	465.102	117.889	1.850.924	2.433.915

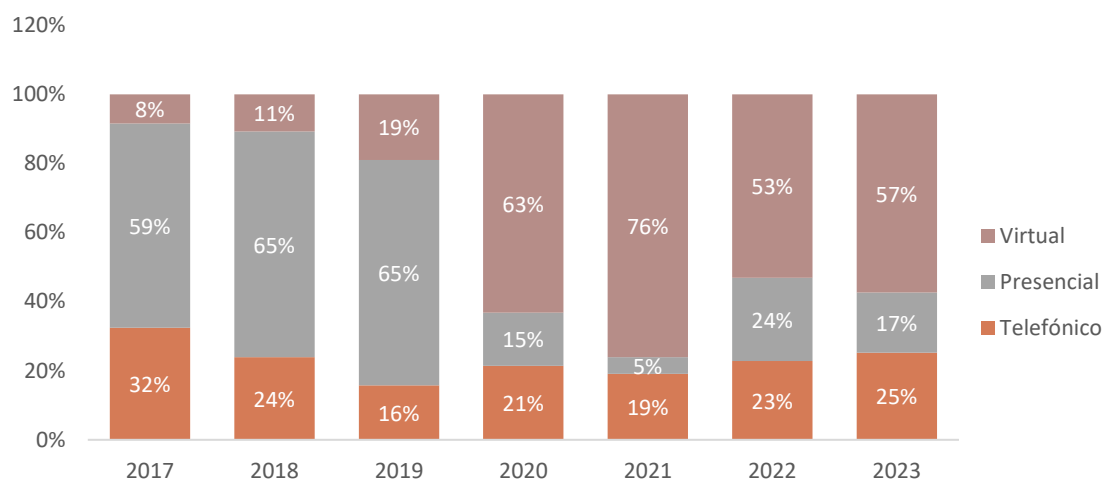
2022	294.744	311.134	687.478	1.293.356
2023	359.377	248.306*	818.856	1.426.539

Fuente: Datos Canales OSC.

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

*** Cifras de Supercade CAD parcial del 1 al 24 de noviembre 2023**

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de noviembre



Fuente: Fuente: Datos Canales OC.

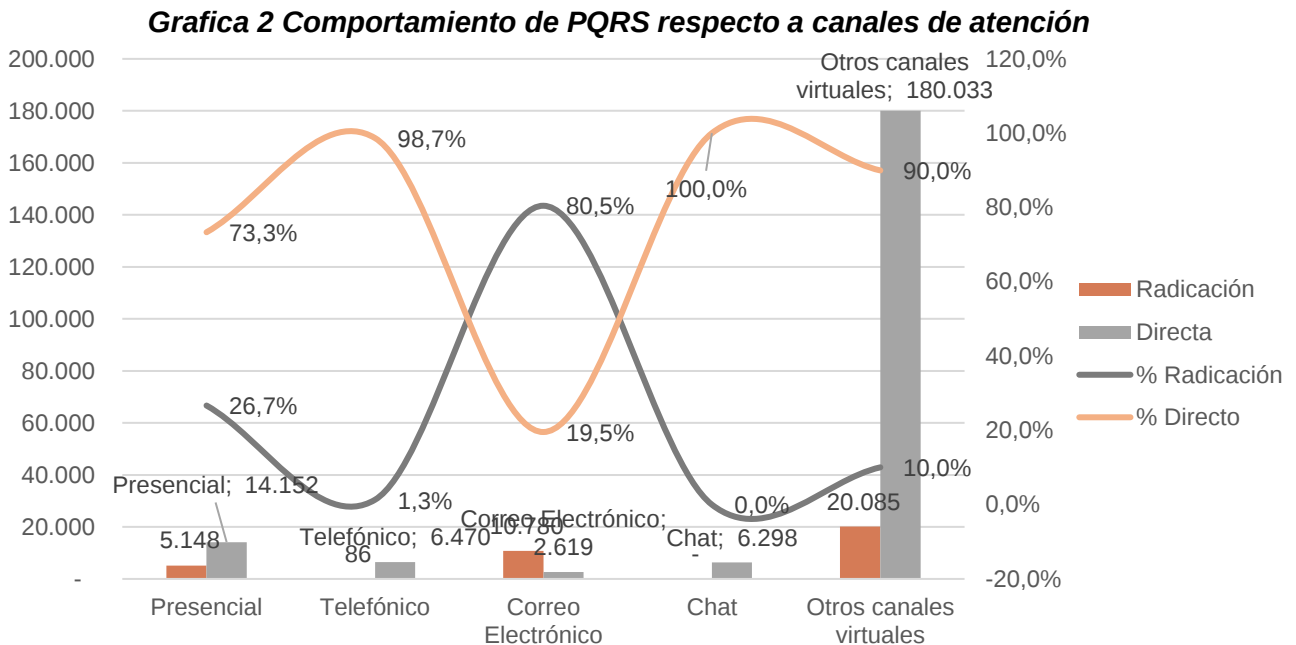
En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a noviembre de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para este periodo en el año 2020 se presentó un incremento en el canal virtual del 44%, disminuyendo la participación del canal presencial en 50% y el telefónico aumento en 5% respecto al año anterior.

En el año 2021 de acuerdo con las situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19, se mantuvo la tendencia al año anterior, aumentando la participación del canal virtual con 13%, de igual manera para el canal telefónico se mantiene la tendencia disminuyendo en 3%; debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional el canal presencial disminuyó en su participación un 10% respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2023, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 25% (es preciso indicar que se incluyeron las cifras de gestión IVR) y 17%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 57%.

3.1 Comportamiento Canales de Atención

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



Fuente: Datos Canales OSC

El nivel de servicio de la Oficina de servicio al ciudadano tuvo un 99% de efectividad en la solución de requerimientos ingresados por la ciudadanía en los canales de atención; el canal presencial reportó el nivel de servicio más bajo con el 98%, encontrándose dentro del estándar del indicador.

Es importante mencionar que de manera general el 13.0% de las solicitudes son resueltas en primer contacto y el restante son radicadas.

Es preciso indicar que ingresaron 177.798 atenciones en el canal virtual mediante el formulario de matrículas, ya que se dio inicio del cronograma de cobertura 2023- 2024 establecido en la resolución 3144 del 30 agosto 2023; en el cual estableció la solicitud de traslado para grados de 1° de primaria que se desarrolló desde el 20 de noviembre al 5 de diciembre del 2023

3.2 Satisfacción Canales de Atención

Para el indicador de satisfacción anual, se realiza el mismo ejercicio de pronóstico con un nivel de confianza del 95%, obteniendo como resultado una meta del 85%, con el siguiente comportamiento mensual.

Es importante mencionar, que el indicador de satisfacción proyectado para el mes de noviembre fue de 93.34%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 92.95%, presentando una diferencia de 0.54% referente al proyectado.

Tabla 3 Satisfacción detallado Mensual

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, Mes
ene-23	78.60%	89.32%	58.58%	46.18%	82.34%
feb-23	79,70%	90,47%	66,08%	51,23%	82.95%
Mar-23	86,54%	88,72%	70,46%	51,55%	84,75%
Abr-23	92,59%	89,41%	78,85%	61,96%	88,30%
May-23	89,62%	91,20%	77,47%	62,18%	87,20%
Jun-23	90.23%	86.31%	74.37%	68.87%	85.99%
Jul-23	93,13%	90,00%	83,00%	72,39%	89,56%
Ago-23	92,47%	90,69%	86,22%	72,40%	89,54%
Sep-23	91,40%	92,62%	85,95%	72,63%	90,18%
Oct-23	95.21%	92.17%	93.22%	73.84%	93.50%
Proyectado Nov-23	95%	92%	92%	73%	93.34%
Obtenido Nov-23	94.56%	92.00%	90.64%	67%	92.95%

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 noviembre se encontró en 92.95%, se aplicaron un total de 7.181 encuestas, de las cuales 6.675 se encontraron satisfechas.

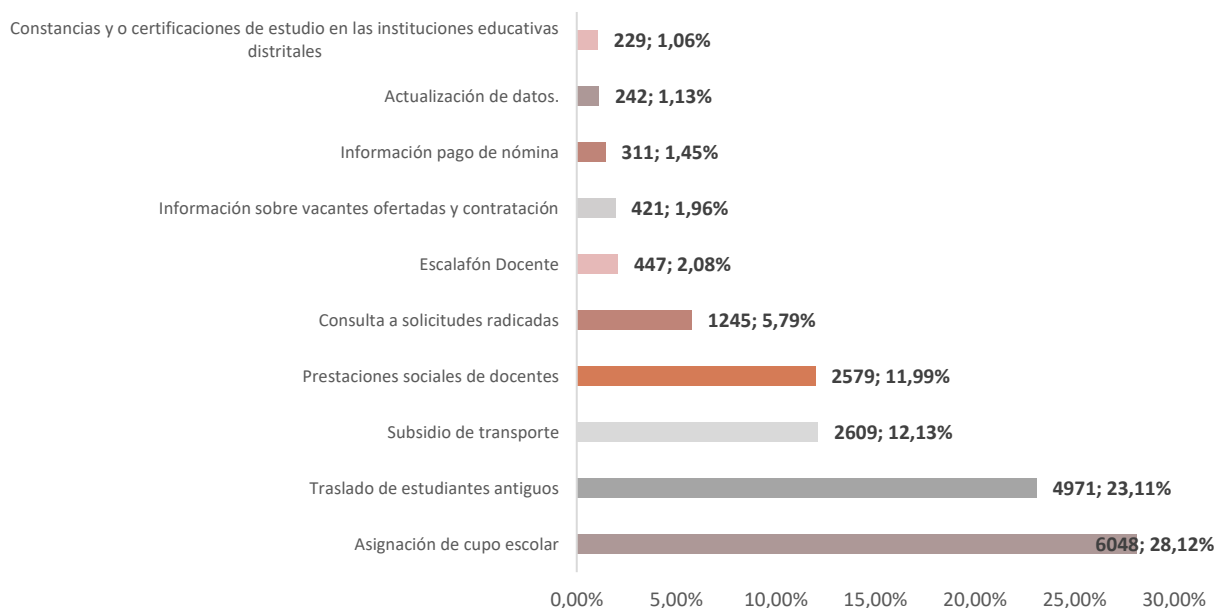
Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 92.00% disminuyendo en 0.17%, Correo electrónico 67,00% registro una disminución de 6.84%, Canal presencial 95.24% registro aumento del 0.03%, y el canal Chat 90.64% disminuyendo en 2.58% respecto al periodo anterior.

3.3 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Durante de noviembre en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron asignación de cupo escolar con 28.12% aumentando en respecto al mes anterior en 66.7%, debido al

cronograma de cobertura 2023- 2024 de acuerdo con la resolución 3144 del 30 agosto 2023. Seguido esta Traslado de estudiantes antiguos con un 20.28% presentando un incremento del 209.7% debido a la solicitud de traslado para grados de 1° de primaria que se desarrolló desde el 20 de noviembre al 5 de diciembre del 2023. Por otro lado, el subsidio de transporte con 12.13% aumento en 10.9% y Prestaciones sociales de docentes con un 11.99% presenta disminución del 18.7% respecto al mes anterior

Grafica 3 Tipificación canales de atención



Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

Por otro lado, Consulta a solicitudes radicadas 5.79% aumentando 12.8%; Escalafón Docente 2.08% disminuyendo en un 4.5%; Información sobre vacantes ofertadas y contratación 1.96% disminuyendo respecto al mes anterior; Información pago de nómina 1.45% disminuyendo en 22.8 % respecto a octubre; actualización de datos 1.13% y Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales 1,06%.

4. ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES RADICADAS

De los sistemas de radicación que ofrece la Secretaría de Educación, al servicio de la ciudadanía, “Bogotá Te Escucha” y “SIGA”, a partir de los datos consolidados de acuerdo con las tipologías de

clasificación, la Secretaría de Educación en el presente mes se obtuvo el siguiente resultado de las peticiones radicadas en estos sistemas.

Tabla 4 Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento

	Tipo de tramite	Bogotá te escucha	SIGA	Total General
Solicitudes y tramites Representan el 77%	Derecho de Petición Interés Particular	327	21547	21.874
	Derecho de Petición Interés General	55	117	172
	Derecho de Petición de Consulta	32	4	36
	Derecho de Petición de Información		14	14
	Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias	9	12	21
	Fut (Formulario Único de Tramites)		1738	1.738
	Informativo		137	137
	Respuestas en General (Allegan documentación, solución a peticiones de las IED e información de costos educativos)		53	53
	Contáctenos		3750	3.750
	Invitaciones		22	22
	Facturas		6	6
Requerimientos Legales 1%	Tutelas		221	221
	Expediente		1	1
	Cumplimientos de Fallo		259	259
	Recursos de Reposición		4	4
	Conciliación		2	2
	Demandas			0
	Citación		1	1
	Nulidad y Restablecimiento del Derecho		2	2
PQRSDF Representan el 2%	Recursos de Apelación		1	1
	Quejas	340		340
	Reclamos	150	1	151
	Felicitaciones	51		51
	Denuncias por Actos de Corrupción		29	29
Solicitudes de Acceso a la Información, Representan el 0%	Sugerencias		2	2
	Solicitudes de Acceso a la Información	43		43

Trámite Representa el 20%	Derecho de Petición Interés General		17	17
	Derecho de Petición Interés Particular		7152	7.152
Total General		1007	35.092	36.099

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 agrupar las solicitudes, de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolos de acuerdo con los tres grandes grupos generales, que son: Solicitudes y tramites (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 2023

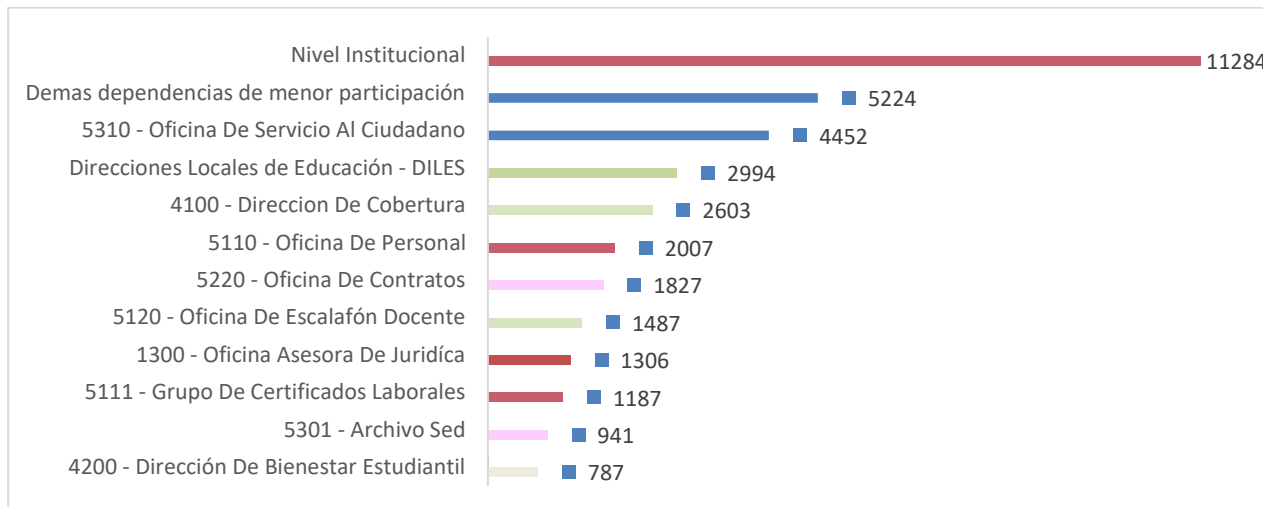
Mes	Solicitudes y Tramites	PQRSDF	Requerimientos Legales	Solicitud de Acceso a la Información	Total general
Enero	62.705	468	832	29	64.034
Febrero	51.725	595	1.264	38	53.622
Marzo	47.763	586	1.128	39	49.516
Abril	41.151	432	1.128	27	42.738
Mayo	31.612	648	722	28	33.010
Junio	27.447	715	692	49	28.903
Julio	28.698	499	424	25	29.646
Agosto	29.412	699	394	28	30.533
Septiembre	27.934	697	382	68	29.081
Octubre	28.718	659	439	28	29.844
Noviembre	34.992	573	491	43	36.099

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia y Humano en Línea

Las peticiones en general crecieron un 17% respecto al mes anterior, siendo solicitudes y tramites el de mayor impacto.

Del total de los registros; el 60% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central, el 31% gestionados por el Nivel Institucional 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.

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



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

4.1 Análisis DE la gestión realizada para las solicitudes radicadas:

4.1.1 Grupo solicitudes y trámites

Los requerimientos que ingresan en el grupo al momento de radicarlos se asignan a las diferentes oficinas de acuerdo con su competencia, el 39% está representado por el nivel institucional (IED) equivalentes a 10.882 requerimientos, seguido de un 47% que constituyen las diez dependencias más representativas con un total de 13.066 requerimientos, posteriormente un 7% de participación de las Direcciones Locales de Educación con 2.024 requerimientos y por las demás dependencias de menor participación que integran 1.851 requerimientos que aportan un 7% de contribución.

Dentro del total de los trámites y solicitudes atendidas en las 10 dependencias del nivel central con mayor volumen de gestión se destacan las siguientes con sus tres trámites de más alto impacto:

Oficina de Servicio al Ciudadano con el trámite de Legalización Documentos al Exterior representado en el 86%, seguido por las devoluciones de legalización con un 6% y complemento de aclaración de legalizaciones con un 3%.

La oficina de contratos por su parte cuenta con el trámite de certificaciones de contratos con el 95%, seguido de trámite general con el 5%.

La Dirección de Cobertura la cual cuenta con un 90% y ampliación de términos con 10%.

La Oficina de Escalafón Docente cuenta con inscripción de privados decreto 2277 con un 44%, seguido de ascenso privados decreto 2077 con el 23% y trámite general 17% respectivamente.

La Oficina de Personal participa en gestión general con un 70%, seguido de renunciadas 7% y vacaciones de funcionarios administrativos con el 6%.

4.1.2 Grupo PQRSDF

Los 573 requerimientos, son radicados a través de las diferentes plataformas y asignadas a las dependencias para su gestión y trámite.

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

Tabla 6 Oficinas con mayor participación

ÁREA	CANTIDAD	% de PARTICIPACIÓN
4100 - Dirección de Cobertura	71	12%
5310 - Oficina de Servicio Al Ciudadano	51	9%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	37	6%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	34	6%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de instrucción	30	5%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	26	5%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	22	4%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	20	3%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	16	3%
5110 - Oficina de Personal	14	2%
Demás dependencias de menor participación	120	21%
Nivel Institucional	132	23%
TOTAL	573	100,0%

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

4.1.2.1 ¿Qué Nos Dicen Los Ciudadanos?

De la totalidad de los requerimientos recibidos por los ciudadanos en el mes, tenemos temas de servicio a la ciudadanía, convivencia escolar, asuntos disciplinarios, calidad de la educación, y matrículas, esto dentro de las categorías más representativas.

4.1.3 Requerimientos Legales

Tabla 7 Requerimiento de mayor demanda

GRUPO	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
Cumplimiento de Fallo	259	53%
Tutela	221	45%
Recurso de Reposición	4	1%
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	2	0%
Conciliación	2	0%
Recurso de Apelación	1	0%
Citación	1	0%
Expediente	1	0%
TOTAL	491	100%

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

Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 53% corresponde a Cumplimiento de fallo, continúan las Tutelas con el 45%, los recursos de reposición con el 1%

4.1.4 Presuntas denuncias sobre actos de corrupción

Durante el presente mes se recibieron 29 presuntas denuncias sobre actos de corrupción, las cuales fueron recibidas, atendidas y radicadas a las áreas competentes para su gestión y respuesta definitiva de cara al ciudadano.

Tabla 8 Denuncias por presuntos actos de corrupción

AREA	CANTIDAD
4100 - Direccion de Cobertura	8
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	3
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	3
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instruccion	2

5110 - Oficina de Personal	2
5130 - Oficina de Nomina	2
2500 - Dirección de Inspección Y Vigilancia	2
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	1
2205 - Dirección Local de Educación Usme	1
2211 - Dirección Local de Educación Suba	1
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	1
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	1
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	1
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	1
TOTAL	29

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

4.1.5 Entes de control

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

En total se encontraron 589 recibidos en la SED para fines informativos estos requerimientos se clasifican en dos grandes grupos Organismo Autónomo e Independiente el cual se subdivide en distrital o nacional y el segundo grupo denominado Ramas del Poder Público, cabe aclarar que las entidades regulatorias que se tiene en cuenta son: Defensoría, Veeduría, Personería, Contraloría, Procuraduría, Fiscalía y Ministerio de Educación; este último por ser directamente relacionado con la entidad.

Tabla 9 Participación según el nivel

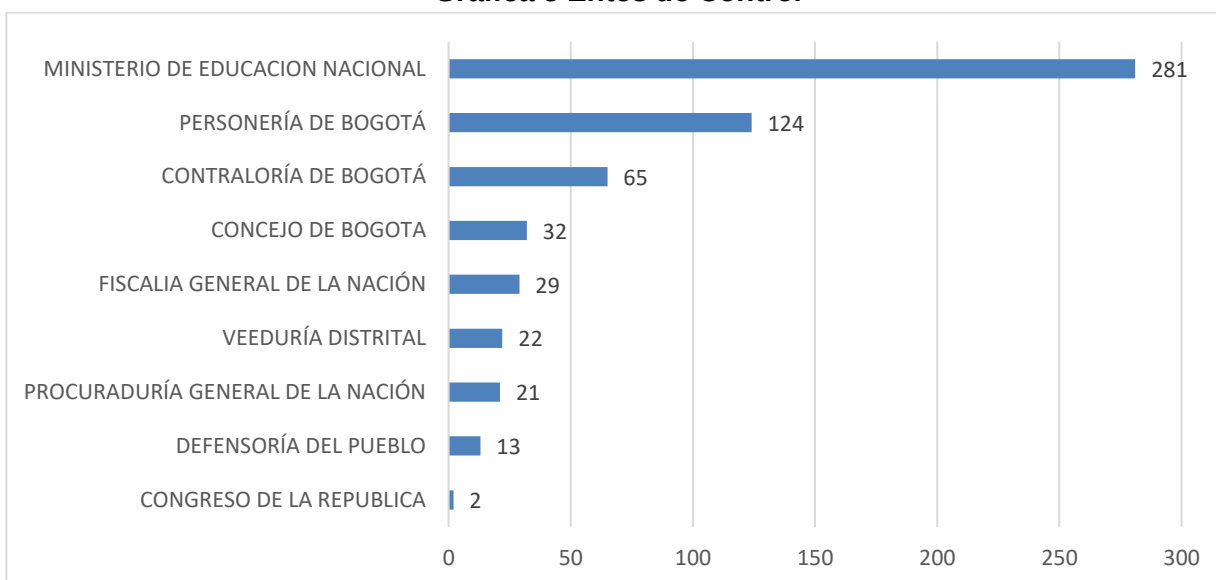
Organismo Autónomo e Independiente	
Organismo de Control Distrital*	243
Organismo de Control Nacional*	34
Ramas del Poder Publico	

Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	281
Rama Judicial*	29
Ramas del Poder Legislativo	
Congreso de la República	2
Total general	589

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

Grafica 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 48% de ellas vienen del Ministerio de Educación Nacional, El 21% de la Personería de Bogotá, el 11% de la Contraloría de Bogotá, el restante 20% está entre otras de menor participación.

4.1.6 Sugerencias y/o felicitaciones

Las sugerencias de la ciudadanía en octubre fueron 2 y ellas hicieron referencia a solicitud de devolución de aportes e Invitación al XIII Simposio Internacional Jorge Isaacs La Patria Literaria

Del mismo modo las felicitaciones presentadas en total fueron 53, destacándose, la labor de la orientadora del Colegio Sorrento, grupo de porras del Colegio pablo de Tarso, Karlen Torranegra del Colegio Técnico Palermo, de la OSC para Rocio Valderrama, Liceth Ospina, Andrea Jiménez, María Sánchez, Yeimy Rincón, Luisa Zapata, María Fernanda Sánchez, Oscar Sáenz, Jessica Restrepo, Lorena Hernandez, entre otros.

4.1.7 Acceso a la información

Respecto al acceso a la información durante el presente mes ingresaron 43 solicitudes de las cuales se destacan 5 para Dirección de Inclusión E Integración de Poblaciones, 4 para la Oficina de Personal, 2 para la Oficina de Nomina, 2 para la Dirección de Inspección Y Vigilancia y 2 para la Dirección Local de Educación Suba, entre otras.

5. SOLUCIONES ESTRATÉGICAS

Bajo el Marco de “Aliados Estratégicos”, el Modelo de Servicio de la Oficina de Servicio al Ciudadano, infiere en la articulación entre los 3 Niveles de la entidad, a través del apoyo de un equipo que se ha fortalecido en el ya posicionado “Equipo de Plan Padrino”, a través del registro y asignación del correo oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co realizando actividades de mejora del servicio y apoyo estratégico del personal idóneo en los diferentes temas de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

En el mes de noviembre de 2023, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a 750 las cuales se discriminan en:

- 468 solitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 159 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 91 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)
- 32 actividades programadas en cronograma de seguimiento.

5.1 Correo Electrónico

Tabla 10 Histórico de Gestión.

AÑO/MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov
2021					46	194	195	181	223	248	286
2022	436	623	662	455	561	546	581	672	676	562	647
2023	596	662	385	433	670	677	592	586	555	524	468

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 03-11-2023

Tabla 11 Avance de cierre de gestión.

TEMA	Noviembre	% cierre
Completado	417	89.10%
En progreso	51	10.90%
Total general	468	100%

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 05-12-2023

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 noviembre está en el 89.10%.

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

Tabla 12 Tipología Plan Padrino.

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	114	24.36%
Modificación usuarios	63	13.46%
Creación de Trámites	40	8.55%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	37	7.91%
Creación de Usuarios	28	5.98%
Apoyo Soportes Dexon	24	5.13%
Fallas Tecnológicas y de Conectividad con los Aplicativos	17	3.63%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	15	3.21%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	14	2.99%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	14	2.99%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	13	2.78%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	13	2.78%
RED CONTACTO	11	2.35%
Solicitud de Radicación Contáctenos	11	2.35%
Traslados a RedP	8	1.71%

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	7	1.50%
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	6	1.28%
Solicitudes Base de Datos	6	1.28%
Solicitud de Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	5	1.07%
Consulta estado de solicitudes enviadas a Plan Padrino	4	0.85%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	3	0.64%
Aclaración Informe de Efectividad	3	0.64%
Creación de PC	3	0.64%
Aclaración Informe de Vencidos	3	0.64%
Comité Local de Cobertura	2	0.43%
Aclaración Informe de Próximos a vencer y en trámite	2	0.43%
Informativo (Seguimientos Plan Padrino)	1	0.21%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	1	0.21%
TOTAL	468	100.00%

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 05-12-2023

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, como la Oficina de Servicio al Ciudadano, Dirección de Talento Humano, Oficina de Nómina, Oficina de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones, y Grupo de Certificados Laborales, estas 5 dependencias generan el 35.90% de las solicitudes.

Durante el mes de noviembre se crearon las siguientes categorías, que permitirán obtener un mejor detalle de las solicitudes gestionadas por este canal:

- Aclaración Informe de Próximos a vencer y en trámite
- Solicitudes Base de Datos
- Apoyo Soportes Dexon
- Informativo (Seguimientos Plan Padrino)
- Creación de PC

Igualmente, este correo gestiona las solicitudes realizadas de notificaciones, en el presente mes se recibieron un total de 159 solicitudes, la dependencia que más utiliza este medio para la remisión de notificaciones en la Oficina de Escalafón Docente, seguida por la Dirección de Inspección y Vigilancia y Dirección de Talento Humano – prestaciones; el servicio más reiterativo es la Notificación Electrónica.

Tabla 13 Solicitud de Tramite de Notificaciones - Plan Padrino

Tipología	Cantidad
Notificación Electrónica	48
Fijación Cartelera - Publicación Página Web	24
Publicación Página Web	20
Notificación Aviso	18
Citación Notificación Presencial	18
Notificación Personal	16
Fijación En Cartelera	10
Citación Notificación Correo Electrónico	5
Total General	159

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 05-12-2023

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 noviembre se realizaron 91 acompañamientos principalmente con temas de Soporte y acompañamiento cargue Plan Mejoramiento, Actualización en radicado SIGA, Asesoramiento en la gestión de peticiones en SIGA.

Finalmente se realiza un cronograma de visitas y acompañamientos, de las cuales para el mes de noviembre de las 32 actividades programadas se realizaron 28 con una ejecución del 89% del cronograma, el 11% faltante se debe a inconvenientes para llevar a cabo los acompañamientos.

5.2 Asignación PQRS en Bogotá Te Escucha

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

Tabla 14 PQRS BTE

Años	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total
2023	990	1116	1041	779	1124	1107	953	1052	1116	1000	1.107	10470
2022	2182	1848	1232	726	865	620	643	837	891	707	920	11471
2021	2345	2081	1811	1218	1040	905	1520	1063	1581	1411	1150	16125

6. NIVEL DE OPORTUNIDAD

En el Nivel de Oportunidad de la secretaria 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 alcanzados durante el mes de noviembre.

Tabla 15 Nivel de Oportunidad por área NVC

Área Responsable	Peticiones Ingresadas	No Cumple	Si Cumple	Nivel de Oportunidad
2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional	3		3	100,0%
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	5		5	100,0%
2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal	60		60	100,0%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	76		76	100,0%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	155		155	100,0%
2214 - Dirección Local de Educación Mártires	44		44	100,0%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	88		88	100,0%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	84		84	100,0%
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	9		9	100,0%
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	5		5	100,0%
3000 - Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	6		6	100,0%
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica	73		73	100,0%
3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	20		20	100,0%
3500 - Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	94		94	100,0%
3600 - Dirección de Evaluación de la Educación	10		10	100,0%
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	4		4	100,0%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	1.353		1353	100,0%
5200 - Dirección de Contratación	1		1	100,0%
5210 - Oficina de Apoyo Precontractual	6		6	100,0%
5220 - Oficina de Contratos	1.444		1444	100,0%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos - Archivo Sed	655		655	100,0%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	4.266		4266	100,0%
5410 - Oficina de Presupuesto	4		4	100,0%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	849	1	848	99,9%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	105	1	104	99,0%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	104	1	103	99,0%
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	188	2	186	98,9%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	155	2	153	98,7%
1200 - Oficina de Control Interno	67	1	66	98,5%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	58	1	57	98,3%

Área Responsable	Peticiones Ingresadas	No Cumple	Si Cumple	Nivel de Oportunidad
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	102	2	100	98,0%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	97	2	95	97,9%
2600 - Dirección de Relaciones Con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	192	5	187	97,4%
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y Las Comunicaciones	141	4	137	97,2%
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional	65	2	63	96,9%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	83	3	80	96,4%
3200 - Dirección de Educación Media	46	2	44	95,7%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	202	9	193	95,5%
3400 - Dirección de Inclusión E Integración de Poblaciones	85	4	81	95,3%
4100 - Dirección de Cobertura	1.002	55	947	94,5%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	441	27	414	93,9%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	129	8	121	93,8%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	174	13	161	92,5%
1000 - Despacho	101	9	92	91,1%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	272	26	246	90,4%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	132	13	119	90,2%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	524	61	463	88,4%
2203 - Dirección Local de Educación Santafé - Candelaria	50	6	44	88,0%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	220	30	190	86,4%
1600 - Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	7	1	6	85,7%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	366	54	312	85,2%
5100 - Dirección de Talento Humano	307	47	260	84,7%
1100 - Oficina Asesora de Planeación	32	5	27	84,4%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	654	107	547	83,6%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	65	11	54	83,1%
5110 - Oficina de Personal	1.608	294	1314	81,7%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	1.565	287	1278	81,7%
5420 - Oficina de Tesorería y Contabilidad	21	4	17	81,0%
5130 - Oficina de Nómina	656	129	527	80,3%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1.021	228	793	77,7%
2220 - Dirección Local de Educación Sumapaz	4	3	1	25,0%
Total	20.355	1.460	18.895	92,8%

Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 05-12-2023

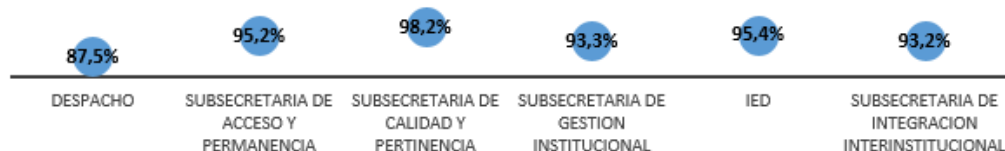
Grafica 6 Nivel de Oportunidad por Subsecretaria



Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 05-12-2023 Datos a noviembre

Grafica 7 Nivel de Oportunidad por Subsecretaria

Nivel de Oportunidad por Subsecretaria



Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 05-12-2023

La variación de noviembre con respecto al mes anterior disminuyó en 0.6%; del total de las 61 dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 38 áreas se encontraron por debajo del 100%, de la cuales 15 están por debajo del 90% y 23 entre el 90% y 99.9%; por último, 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 octubre fueron:

- 5101 - Dirección de Talento Humano – Prestaciones 83,6%
- 2202 - Dirección Local de Educación Chapinero 83,1%
- 5110 - Oficina de Personal 81,7%
- 1300 - Oficina Asesora de Jurídica 81,7%
- 5420 - Oficina de Tesorería y Contabilidad 81,0%
- 5130 - Oficina de Nómina 80,3%
- 5111 - Grupo de Certificados Laborales 77,7%
- 2220 - Dirección Local de Educación Sumapaz 25,0%

7. VALORACIÓN DE LA CALIDAD EN LA RESPUESTA

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

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

Grafica 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 2565 requerimientos evaluados, el 8% 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 Aplicativo		TOTAL	
	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
2565	2413	152	2411	154	2418	147	2331	234	2318	247	2372	193
	94%	6%	94%	6%	95%	6%	91%	9%	90%	10%	92%	8%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad, - Fecha de Corte: 30/noviembre/2023

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 2565 respuestas, el 8% (193) respuestas, no cumple con alguno de los criterios de calidad en términos de (Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo del sistema).

El acumulado del año 2023 al corte del mes de noviembre se sitúa en el 88%.

Tabla 17 Dependencias con mayor incumplimiento

Área Responsable	Universo	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Calidad Cumple	Nivel De Calidad No Cumple
2300 - Dirección de Participación Y Relaciones Interinstitucionales	3	1	1	0	0%	100%
6001 - 03 Colegio Cristóbal Colon (-IED)	7	6	6	0	0%	100%
6004 - 18 Colegio Juana Escobar (-IED)	1	1	1	0	0%	100%
6005 - 25 Colegio Nueva Esperanza (-IED)	1	1	1	0	0%	100%
6008 - 10 Colegio El Japón (-IED)	2	2	2	0	0%	100%
6008 - 11 Colegio Fernando Soto Aparicio (-IED)	1	1	1	0	0%	100%

Área Responsable	Universo	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Calidad Cumple	Nivel De Calidad No Cumple
6008 - 23 Colegio La Amistad (-IED)	2	2	2	0	0%	100%
6009 - 05 Colegio Instituto Técnico Internacional (-IED)	1	1	1	0	0%	100%
6009 - 06 Colegio Integrado de Fontibón Ibep (-IED)	2	2	2	0	0%	100%
6011 - 23 Colegio Veintiun Angeles (-IED)	3	3	3	0	0%	100%
6012 - 08 Colegio Técnico Domingo Faustino Sarmiento (-IED)	5	5	5	0	0%	100%
6007 - 21 Colegio Luis Lopez de Mesa (-IED)	1	1	1	0	0%	100%
6018 - 19 Colegio Misael Pastrana Borrero (-IED)	1	1	1	0	0%	100%
6019 - 25 Colegio Maria Mercedes Carranza (-IED)	1	1	1	0	0%	100%
6019 - 37 Colegio Sierra Morena (-IED)	1	1	1	0	0%	100%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	16	16	13	3	19%	81%
6015 - 04 Colegio Guillermo Leon Valencia (-IED)	2	2	1	1	50%	50%
6004 - 16 Colegio Juan Evangelista Gomez (-IED)	2	2	1	1	50%	50%
6007 - 08 Colegio Ciudadela Educativa de Bosa (-IED)	2	2	1	1	50%	50%
6010 - 32 Colegio Tomas Cipriano de Mosquera (-IED)	4	4	2	2	50%	50%
6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (-IED)	2	2	1	1	50%	50%
6019 - 16 Colegio Fanny Mikey (-IED)	2	2	1	1	50%	50%
3500 - Dirección de Formación de Docentes E Innovaciones Pedagógicas	2	2	1	1	50%	50%
1000 - Despacho	51	19	8	11	58%	42%
6004 - 10 Colegio Francisco Javier Matiz (-IED)	5	5	2	3	60%	40%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	5	5	2	3	60%	40%
6013 - 02 Colegio Palermo -ledip- (-IED)	28	19	7	12	63%	37%
3100 - Dirección de Educación Preescolar Y Básica	5	3	1	2	67%	33%
6005 - 01 Colegio Almirante Padilla (-IED)	8	6	2	4	67%	33%

Área Responsable	Universo	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Calidad Cumple	Nivel De Calidad No Cumple
6005 - 15 Colegio Federico Garcia Lorca (-IED)	14	12	4	8	67%	33%
6008 - 05 Colegio Castilla (-IED)	3	3	1	2	67%	33%
6007 - 10 Colegio El Porvenir (-IED)	12	10	3	7	70%	30%
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	38	22	6	16	73%	27%
6007 - 06 Colegio Carlos Pizarro Leon Gomez (-IED)	4	4	1	3	75%	25%
6018 - 18 Colegio Marruecos y Molinos (-IED)	9	8	2	6	75%	25%
6019 - 33 Colegio Rural Pasquilla (-IED)	4	4	1	3	75%	25%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	9	9	2	7	78%	22%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	33	33	7	26	79%	21%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	18	5	1	4	80%	20%
5000 - Subsecretaria de Gestion Institucional	5	5	1	4	80%	20%
6011 - 25 Colegio Virginia Gutierrez de Pineda (-IED)	5	5	1	4	80%	20%
6015 - 01 Colegio Atanasio Girardot (-IED)	5	5	1	4	80%	20%
5100 - Dirección de Talento Humano	96	21	4	17	81%	19%
6019 - 06 Colegio Cedit Ciudad Bolívar (-IED)	20	16	3	13	81%	19%
6019 - 15 Colegio Estrella Del Sur (-IED)	13	11	2	9	82%	18%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	70	30	5	25	83%	17%
6007 - 21 Colegio Luis Lopez de Mesa (-IED)	6	6	1	5	83%	17%
6008 - 06 Colegio Class (-IED)	7	6	1	5	83%	17%
6010 - 15 Colegio Magdalena Ortega de Nariño (-IED)	10	6	1	5	83%	17%
6011 - 11 Colegio Hunza (-IED)	6	6	1	5	83%	17%
6011 - 17 Colegio Nueva Colombia (-IED)	7	6	1	5	83%	17%
6014 - 06 Colegio Ricaurte (Concejo) (-IED)	6	6	1	5	83%	17%
6016 - 09 Colegio Julio Garavito Armero (-IED)	6	6	1	5	83%	17%

Área Responsable	Universo	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Calidad Cumple	Nivel De Calidad No Cumple
2210 - Dirección Local de Educación Engativa	55	25	4	21	84%	16%
6011 - 21 Colegio Republica Dominicana (-IED)	15	13	2	11	85%	15%
6018 - 05 Colegio Bravo Paez (-IED)	8	7	1	6	86%	14%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	7	7	1	6	86%	14%
6007 - 24 Colegio Orlando Higueta Rojas (-IED)	20	16	2	14	88%	13%
6015 - 05 Colegio Técnico Jaime Pardo Leal (-IED)	9	8	1	7	88%	13%
3400 - Dirección de Inclusión E Integración de Poblaciones	46	9	1	8	89%	11%
6005 - 08 Colegio Eduardo Umaña Mendoza (-IED)	30	21	2	19	90%	10%
2203 - Dirección Local de Educación Santafe - Candelaria	15	11	1	10	91%	9%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	85	34	3	31	91%	9%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	21	12	1	11	92%	8%
2500 - Dirección de Inspección Y Vigilancia	93	24	2	22	92%	8%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	22	13	1	12	92%	8%
6008 - 19 Colegio Jackeline (-IED)	16	13	1	12	92%	8%
6019 - 27 Colegio Nicolas Gomez Davila (-IED)	15	13	1	12	92%	8%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	22	14	1	13	93%	7%
6005 - 13 Colegio Estanislao Zuleta (-IED)	19	14	1	13	93%	7%
6004 - 16 Colegio Juan Evangelista Gomez (-IED)	52	30	2	28	93%	7%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	76	32	2	30	94%	6%
6011 - 01 Colegio Alberto Lleras Camargo (-IED)	20	16	1	15	94%	6%
6016 - 11 Colegio Luis Carlos Galan Sarmiento (-IED)	26	18	1	17	94%	6%
6019 - 10 Colegio Confederacion Brisas Del Diamante (-IED)	23	18	1	17	94%	6%

Área Responsable	Universo	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Calidad Cumple	Nivel De Calidad No Cumple
6005 - 21 Colegio Los Comuneros - Oswaldo Guayazamin (-IED)	27	20	1	19	95%	5%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	38	21	1	20	95%	5%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	535	22	1	21	95%	5%
6005 - 17 Colegio Francisco Antonio Zea de Usme (-IED)	33	23	1	22	96%	4%
6018 - 26 Colegio Restrepo Millan (-IED)	33	23	1	22	96%	4%
5110 - Oficina de Personal	225	51	2	49	96%	4%
3500 - Dirección de Formación de Docentes E Innovaciones Pedagógicas	62	26	1	25	96%	4%
6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejia (-IED)	41	26	1	25	96%	4%
6007 - 13 Colegio German Arciniegas (-IED)	43	27	1	26	96%	4%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	280	58	2	56	97%	3%
6008 - 34 Colegio Paulo Vi (-IED)	61	30	1	29	97%	3%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	280	52	1	51	98%	2%
5301 - Archivo Sed	224	52	1	51	98%	2%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	402	54	1	53	98%	2%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad, - Fecha de Corte: 30/noviembre/2023

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

8. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LAS RESPUESTAS

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

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

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

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

De lo anterior, para el mes de noviembre se obtuvo un total de 208 encuestas diligenciadas por la ciudadanía de 26 dependencias de la entidad, 17 se encontraron por debajo del 100%, de las cuales 11 están entre el 85% y 10% y 6 con el 0%.

Por otro lado, dependencias como Dirección de Bienestar Estudiantil (59), Oficina de Escalafón Docente (34), Dirección de Cobertura (21) son las áreas que más respuestas tiene evaluadas por la ciudadanía (114) en total, teniendo en cuenta que la entidad se encuentra en proceso de Gestión de la Cobertura 2023 – 2024 e inscripciones a beneficios de permanencia escolar

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

Tabla 18 Percepción Calidad en la respuesta

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Dirección Local de Educación Usme	1		1	100%
Dirección Local de Educación Santafé - Candelaria	1		1	100%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	1		1	100%
Dirección de Inspección Y Vigilancia	1		1	100%
Dirección Local de Educación Teusaquillo	2		2	100%
Dirección de Relaciones Con Los Sectores de educación Superior Y educación Para El Trabajo	1		1	100%
Oficina de Contratos	1		1	100%
Dirección de Talento Humano	1		1	100%

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	2		2	100%
Oficina de Nomina	11	2	13	85%
Dirección Local de Educación Antonio Nariño	4	1	5	80%
Oficina de Escalafón Docente	25	9	34	74%
Oficina de Personal	10	6	16	63%
Oficina de Servicio Al Ciudadano	7	5	12	58%
Dirección de Cobertura	8	13	21	38%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	3	5	8	38%
Dirección de Bienestar Estudiantil	22	37	59	37%
Dirección Local de Educación Kennedy	2	6	8	25%
Dirección Local de Educación Engativá	1	3	4	25%
Dirección Local de Educación Bosa	1	9	10	10%
Dirección Local de Educación Usaquén		1	1	0%
Dirección Local de Educación Tunjuelito		1	1	0%
Dirección Local de Educación Chapinero		1	1	0%
Oficina Para La Convivencia Escolar		2	2	0%
Dirección de Inclusión E Integración de Poblaciones		1	1	0%
Archivo Sed		1	1	0%
Total	105	103	208	50%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

Por otra parte, se da a conocer la trazabilidad del indicador durante el año 2023:

Tabla 19 Trazabilidad

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	29	50	37%
Febrero	24	50	32%
Marzo	30	45	40%
Abril	14	26	35%
Mayo	178	223	44%
Junio	152	201	43%
Julio	72	74	49%
Agosto	133	178	43%
Septiembre	155	143	52%
Octubre	133	148	47%
Noviembre	105	103	50%
Total	1024	1242	45%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes es del 50% presentando Un incremento del 3% frente al mes anterior.

Es preciso indicar que para mejorar la percepción que tienen los ciudadanos frente a las respuestas emitidas por la entidad se tiene la estrategia “Ponte en los zapatos del otro”, la cual de manera constante emite recordatorios en los canales oficiales de la SED.

9. GESTIÓN VENCIDOS

Se presenta comparación entre el reporte generado el 25 de octubre y el reporte del 23 de noviembre. En el reporte de octubre se encontraron 1305 y para el corte de noviembre se encontraron 1.399.

Con corte a noviembre, 835 están asignados en nivel central, 155 en nivel local y 409 en nivel Institucional. Con relación al corte de octubre, en noviembre los documentos vencidos aumentaron en 94.

Para este corte los documentos persisten 11 documentos vencidos de la vigencia 2022 todos pertenecientes a la Dirección Local de Suba.

Tabla 20 Vencidos detalle mensual

Dependencia	2023												Total 2023
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov		
5110 - Oficina De Personal	1	3	7	5	7	3	1		15	38	301	381	
1300 - Oficina Asesora De Jurídica								1		32	165	198	
6001 - 04 Colegio Divino Maestro (-IED)		2	11	18	6	10	6	6	3	12	8	82	
2211 - Dirección Local De Educación Suba			1		3	1	1	6	5	18	27	62	
5100 - Dirección De Talento Humano					1				7	4	32	44	
2210 - Dirección Local De Educación Engativá								1	5	19	19	44	
5130 - Oficina De Nomina			1						2	2	31	36	
6019 - 01 Colegio Acacia li (-IED)							1	4	9	12	8	34	
5111 - Grupo De Certificados Laborales						1	1			5	26	33	
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos			1				1		3	2	25	32	
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción								2		4	24	30	

Dependencia	2023											Total 2023
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	
5300 - Dirección De Servicios Administrativos										5	23	28
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy									2	11	10	23
6003 - 02 Colegio Aulas Colombianas San Luis (-IED)				2	4	6	5	2	1			20
6011 - 13 Colegio Instituto Técnico Julio Flórez (-IED)										1	13	14
6011 - 09 Colegio Gonzalo Arango (-IED)					2			1		2	9	14
6010 - 25 Colegio República De China (-IED)				1		3		2	3	1	2	12
6020 - 02 Colegio Gimnasio Del Campo Juan De La Cruz Varela (-IED)										1	11	12
6019 - 37 Colegio Sierra Morena (-IED)										11		11
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones											11	11
6010 - 11 Colegio Instituto Técnico Republica De Guatemala (-IED)											11	11
6015 - 02 Colegio Escuela Normal Superior Distrital María Montessori (-IED)										1	10	11
4100 - Dirección De Cobertura											9	9
6017 - 02 Colegio Integrada La Candelaria (-IED)				1	1		3	1		1	2	9
6014 - 05 Colegio República Bolivariana De Venezuela (-IED)					1	1	2	1			2	7
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia				1				1	1	1	3	7
6006 - 02 Colegio Centro Integral José María Córdoba (-IED)											7	7
6011 - 23 Colegio veintiún Ángeles (-IED)										4	2	6
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar											6	6
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones										1	5	6
6010 - 08 Colegio Instituto Técnico Industrial Francisco José De Caldas (-IED)										1	5	6
6004 - 20 Colegio La Victoria (-IED)											6	6
6003 - 08 Colegio Policarpa Salavarrieta (-IED)											5	5
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad											5	5
6019 - 36 Colegio Santa Barbara (-IED)										4	1	5

Dependencia	2023											Total 2023
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	
6005 - 29 Colegio Paulo Freire (-IED)										4	1	5
6009 - 07 Colegio Luis Ángel Arango (-IED)											4	4
6010 - 12 Colegio Jorge Gaitán Cortes (-IED)										2	2	4
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero											4	4
6004 - 16 Colegio Juan Evangelista Gómez (-IED)											3	3
6014 - 08 Colegio Técnico Menorah (-IED)										3		3
6019 - 31 Colegio Rodrigo Lara Bonilla (-IED)							2				1	3
6001 - 08 Colegio Saludcoop Norte (-IED)											3	3
1000 - Despacho											3	3
6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (-IED)											3	3
6007 - 26 Colegio Porfirio Barba Jacob (-IED)											3	3
6019 - 02 Colegio Antonio García (-IED)									2	1		3
6008 - 33 Colegio O.E.A. (-IED)											3	3
6009 - 01 Colegio Antonio Van Uden (-IED)										1	2	3
6004 - 08 Colegio Entre Nubes Suroriental (-IED)											3	3
6007 - 17 Colegio Kimi Pernía Domicó (-IED)								1			1	2
6016 - 05 Colegio El Jazmín (-IED)				1	1							2
6019 - 32 Colegio Rural José Celestino Mutis (-IED)										1	1	2
1100 - Oficina Asesora De Planeación										1	1	2
6003 - 04 Colegio Externado Nacional Camilo Torres (-IED)										1	1	2
6008 - 07 Colegio Codema (-IED)								1	1			2
6009 - 06 Colegio Integrado De Fontibón Ibep (-IED)										2		2
2207 - Dirección Local De Educación Bosa											2	2
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia											2	2
6011 - 08 Colegio Gerardo Paredes (-IED)											2	2
6017 - 01 Colegio Escuela Nacional De Comercio (-IED)					1		1					2
6001 - 07 Colegio Nuevo Horizonte (-IED)											2	2

Dependencia	2023											Total 2023
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	
6018 - 03 Colegio Alfredo Iriarte (-IED)										1	1	2
6008 - 14 Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (-IED)									1		1	2
6007 - 23 Colegio Nuevo Chile (-IED)										2		2
6001 - 10 Colegio Unión Colombia (-IED)											2	2
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica											2	2
6002 - 03 Colegio Simón Rodríguez (-IED)											2	2
6008 - 29 Colegio Manuel Zapata Olivella (-IED)									1	1		2
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria											2	2
6019 - 43 Colegio Gimnasio Sabio Caldas (-IED)								1	1			2
6005 - 01 Colegio Almirante Padilla (-IED)						1				1		2
6005 - 28 Colegio Orlando Fals Borda (-IED)											2	2
6007 - 25 Colegio Pablo De Tarso (-IED)											2	2
6008 - 08 Colegio Darío Echandía (-IED)											1	1
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento									1			1
6006 - 09 Colegio Rufino José Cuervo (-IED)											1	1
6008 - 12 Colegio Francisco De Miranda (-IED)								1				1
6019 - 24 Colegio León De Greiff (-IED)											1	1
6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejía (-IED)											1	1
6005 - 43 Colegio Santa Martha (-IED)									1			1
6004 - 06 Colegio El Manantial (Ced)										1		1
6018 - 01 Colegio Alejandro Obregon (-IED)										1		1
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos											1	1
6019 - 14 Colegio El Tesoro De La Cumbre (-IED)											1	1
6008 - 32 Colegio Nelson Mandela (-IED)											1	1
6007 - 27 Colegio San Bernardino (-IED)											1	1
6004 - 12 Colegio Jose Acevedo Y Gomez (-IED)											1	1

Dependencia	2023											Total 2023
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	
6011 - 27 Colegio Filarmonico Jorge Mario Bergoglio (-IED)				1								1
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén											1	1
6015 - 01 Colegio Atanasio Girardot (-IED)											1	1
6001 - 09 Colegio Toberin (-IED)											1	1
6006 - 12 Colegio Venecia (-IED)											1	1
6004 - 23 Colegio Montebello (-IED)										1		1
6018 - 09 Colegio Diana Turbay (-IED)										1		1
6009 - 08 Colegio Pablo Neruda (-IED)											1	1
6007 - 24 Colegio Orlando Higuera Rojas (-IED)											1	1
6010 - 01 Colegio Antonio Nariño (-IED)								1				1
6019 - 20 Colegio Jose Maria Vargas Vila (-IED)								1				1
6010 - 02 Colegio Antonio Villavicencio (-IED)											1	1
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar											1	1
6010 - 04 Colegio Floridablanca (-IED)											1	1
6007 - 37 Colegio Laura Herrera De Varela (-IED)											1	1
6010 - 05 Colegio Garces Navas (-IED)							1					1
6005 - 39 Colegio Rural Olarte-Arroyanes-La Argentina-Curubital-El Hato (Ced)			1									1
6010 - 06 Colegio General Santander (-IED)											1	1
6014 - 04 Colegio Panamericano (-IED)											1	1
6004 - 26 Colegio Pantaleon Gaitan Perez (Ced)											1	1
6002 - 02 Colegio San Martin De Porres (-IED)											1	1
6004 - 31 Colegio San José Sur Oriental (-IED)											1	1
6006 - 08 Colegio Rafael Uribe Uribe (-IED)											1	1
6004 - 32 Colegio Técnico Tomas Rueda Vargas (-IED)						1						1
6016 - 07 Colegio Jose Joaquin Casas (-IED)									1			1
6010 - 20 Colegio Naciones Unidas (-IED)											1	1

Dependencia	2023											Total 2023
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	
6007 - 01 Colegio Alfonso Lopez Michelsen (-IED)											1	1
6010 - 21 Colegio Nestor Forero Alcala (-IED)								1				1
6007 - 05 Colegio Carlos Alban Holguin (-IED)											1	1
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa											1	1
6018 - 11 Colegio Enrique Olaya Herrera (-IED)											1	1
6010 - 28 Colegio Rodolfo Llinas (-IED)											1	1
5301 - Archivo Sed									1			1
6010 - 29 Colegio San Jose Norte (-IED)											1	1
6019 - 09 Colegio Compartir Recuerdo (-IED)									1			1
6010 - 32 Colegio Tomas Cipriano De Mosquera (-IED)										1		1
Total General	1	6	22	31	27	27	26	35	68	219	926	1388

Fuente: Tablero Vencidos- Oficina de Servicio al Ciudadano Fecha de Corte 23-11-2023

Tabla 21 Variación de Vencimientos

Nivel	Octubre	Variación Mes
Central	849	Bajó
Local	139	Subió
Institucional	317	Subió
Total	1305	Subió

Fuente: Reporte de vencidos – Oficina de servicio al Ciudadano

Se reiteran acciones para el cierre de vencidos con las siguientes oficinas: Oficina de Personal, Oficina Asesora de Jurídica, Dirección Local de Educación Suba, Dirección de Talento Humano, Local de Educación Engativá, Oficina de Nomina, Grupo de Certificados Laborales, Dirección de Construcción Y Conservación de Establecimientos Educativos, Oficina De Control Disciplinario De Instrucción. Colegio Divino Maestro (IED), Colegio Acacia II (IED).

10. NIVEL DE OPORTUNIDAD DE LOS TRÁMITES DE LA SED

De acuerdo con la implementación de la Política de Racionalización de trámites y dando cumplimiento a la Guía de Datos de Operación del Sistema Único de Información de Trámites

SUIT, se relacionan los datos de las solicitudes recibidas a los trámites, servicios y otros procedimientos de cara al ciudadano del mes de octubre 2023:

Tabla 22 Nivel Oportunidad Trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en Términos	PQR Recibidas	% de Cumplimiento
Trámite	11909	11667	44	98%
Servicio	2351	2153	41	92%
Otros procedimientos administrativos	577	577	25	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 a octubre de 2023

Tipo solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Otros procedimientos administrativos	1886	2162	1569	1130	1868	818	1083	797	527	577
Servicio	4431	5019	6378	4419	5204	5107	6392	5352	4729	2351
Trámite	26344	26762	25152	16763	15025	12336	12426	12855	12227	11909
Total	32661	33943	33099	22312	22097	18261	19901	19004	17483	14837

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

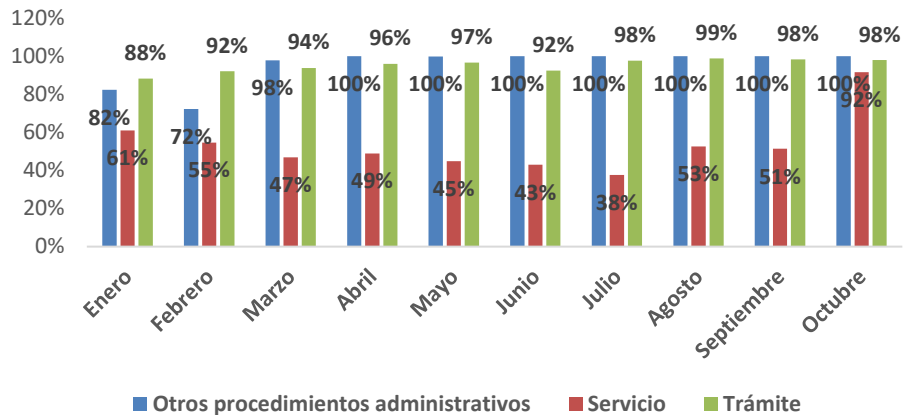
Detalle del cumplimiento de oportunidad de los trámites de enero a octubre de 2023:

Tabla 24 Nivel Oportunidad Trámites por tipo de solicitud

Tipo solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Otros procedimientos administrativos	82%	72%	98%	100 %	100%	100%	100 %	100%	100%	100%
Servicio	61%	55%	47%	49%	45%	43%	38%	53%	51%	92%
Trámite	88%	92%	94%	96%	97%	92%	98%	99%	98%	98%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Grafica 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 octubre 2023:

Tabla 25 Nivel Oportunidad Trámites Dependencias

Oficina	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep	Octub
Oficina de Servicio Al Ciudadano*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Bienestar Estudiantil	82%	72%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Relaciones Con Los Sectores de Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	100%	100%	70%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Contratos*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Escalafón Docente*	60%	64%	78%	86%	90%	89%	98%	100%	100%	100%
Oficina de Personal*	95%	89%	82%	84%	91%	75%	86%	85%	93%	97%
Instituciones Educativas Oficiales*	89%	92%	94%	97%	96%	95%	97%	98%	98%	97%
Oficina de Nomina*	74%	88%	99%	93%	90%	94%	97%	97%	95%	86%
Dirección de Inspección Y Vigilancia*	73%	80%	72%	72%	69%	56%	76%	70%	63%	85%
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	83%

Oficina	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep	Octub
Dirección de Talento Humano	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	82%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	83%	100%	100%	80%	100%	75%	100%	100%	100%	80%
Grupo de Certificados Laborales*	1%	1%	0%	1%	0%	0%	2%	5%	7%	77%
Dirección de Dotaciones Escolares	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-
Dirección de Formación de Docentes E Innovaciones Pedagógicas	100%	100%	100%	-	-	100%	100%	-	-	-
Dirección de Cobertura	84%	93%	97%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	-
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	91%	89%	81%	84%	91%	42%	-	-	-	-

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

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

11. GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA (DIANA)

11.1 Correspondencia de Entrada Física:

Durante el mes de noviembre se gestionaron 3.063 documentos radicados en las diferentes ventanillas de la Oficina de Servicio al Ciudadano, Diles y SuperCADES; al cierre del mes, en el área de correspondencia continúan en custodia 931 documentos, los cuales no han sido solicitados por las diferentes dependencias de la entidad.

Tabla 26 Correspondencia de entrada

Correspondencia de Entrada				
Mes	Entrada	Interno	PQRSF	Total
Enero	3,665	239	31	3,935
Febrero	3,764	175	60	3,999
Marzo	3,223	327	83	3,633
Abril	3,021	219	37	3,277
Mayo	2,545	293	35	2,873
Junio	2,657	243	72	2,972
Julio	2,829	223	42	3,094
Agosto	2,810	291	63	3,164
Septiembre	2,551	299	65	2,915
Octubre	2,353	309	68	2,730
Noviembre	2,718	276	69	3,063
Total	32,136	2,895	624	35,655

Fuente: SIGA y reporte proveedor Expressservices Ltda

11.2 Correspondencia de Salida Física

En correspondencia de salida física se tramitaron 1,588. documentos, de los cuales 797 se gestionaron por parte del operador de correspondencia EXPRESSERVICES LTDA , presentando 25 envíos de nivel nacional y 95 de correspondiente al envío de correspondencia en las Direcciones Locales de Educación.

Para el envío de la correspondencia de salida, la entidad cuenta con el correo electrónico sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, por medio del cual, para el mes de noviembre se recibieron 12.402 solicitudes por parte de las diferentes dependencias para ser notificadas a la ciudadanía, las cuales se gestionaron dentro de los tiempos previstos en los acuerdos del nivel de servicio.

Tabla 27 Correspondencia de salida

Correspondencia de Salida			
Mes	Física	Electrónica	Total
Enero	1.030	10.025	11.055
Febrero	1.081	14.580	15.661
Marzo	775	14.779	15.554
Abril	635	9.980	10.615
Mayo	889	12.504	13.393
Junio	861	10.823	11.684
Julio	772	9.258	10.030

Correspondencia de Salida			
Mes	Física	Electrónica	Total
Agosto	823	10.640	11.463
Septiembre	919	10.564	11.483
Octubre	1.155	10.991	12.146
Noviembre	1.588	12.402	13.990
Total	8.940	114.144	123.084

Fuente: SIGA y reporte proveedor Expressservices Ltda

11.3 Nivel de Oportunidad de Correspondencia de Salida Física

Para el mes de octubre una vez revisados los datos en el proceso de gestión de correspondencia de salida física, se visualiza un 71% de efectividad en la entrega.

Tabla 28 Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física

CÓD ÁREA	ÁREA	ENVIADO	DEVOLUCIONES	DIFERENCIA	EFFECTIVIDAD GESTIÓN
1200	1200 - Oficina De Control Interno	3	0	3	100%
1300	1300 - Oficina Asesora De Jurídica	59	31	28	47%
1400	1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instruccion	714	173	541	76%
1500	1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	67	24	43	64%
1700	1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	2	0	2	100%
1800	1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	2	0	2	100%
2203	2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	1	0	1	100%
2205	2205 - Dirección Local De Educación Usme	3	1	2	67%
2206	2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	1	0	1	100%
2207	2207 - Dirección Local De Educación Bosa	4	1	3	75%
2208	2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	6	4	2	33%

CÓD ÁREA	ÁREA	ENVIADO	DEVOLUCIONES	DIFERENCIA	EFFECTIVIDAD GESTIÓN
2209	2209 - Dirección Local De Educación Fontibon	21	2	19	90%
2210	2210 - Dirección Local De Educación Engativa	4	2	2	50%
2211	2211 - Dirección Local De Educación Suba	6	3	3	50%
2212	2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	1	1	0	0%
2213	2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	2	0	2	100%
2214	2214 - Dirección Local De Educación Mártires	13	7	6	46%
2215	2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	4	1	3	75%
2218	2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	1	1	0	0%
2400	2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	4	0	4	100%
2500	2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	152	87	65	43%
2600	2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educacion Superior Y Educacion Para El Trabajo	48	18	30	63%
3400	3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	4	1	3	75%
4100	4100 - Direccion De Cobertura	33	12	21	64%
4200	4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	13	8	5	38%
4300	4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	64	4	60	94%
4400	4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	25	5	20	80%
5100	5100 - Dirección De Talento Humano	10	3	7	70%
5101	5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	139	22	117	84%
5110	5110 - Oficina De Personal	36	9	27	75%
5111	5111 - Grupo De Certificados Laborales	1	0	1	100%
5120	5120 - Oficina De Escalafón Docente	10	4	6	60%

CÓD ÁREA	ÁREA	ENVIADO	DEVOLUCIONES	DIFERENCIA	EFFECTIVIDAD GESTIÓN
5130	5130 - Oficina De Nomina	101	33	68	67%
5220	5220 - Oficina De Contratos	5	0	5	100%
5301	5301 - Archivo Sed	1	0	1	100%
5310	5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	19	3	16	84%
531002	531002 - Oficina Osc Respuestas	9	2	7	78%
TOTAL		1588	462	1126	71%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

11.4 Correo Electrónico Certificado

Para el mes de noviembre se realizó el envío de 12.402 comunicaciones con plena validez probatoria que da cuenta de la fecha y hora en la que el correo electrónico fue enviado, recibido y abierto por el destinatario.

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

11.5 Nivel de Oportunidad Correo Certificado

Frente a la devolución de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico, se rechazaron 464 comunicaciones en el mes de noviembre, las cuales representan el 4% del total, al validar los documentos, las Direcciones de correo electrónico no se encuentran activas o se encuentran con inconsistencias, la fecha de radicación sobrepasa los tres días hábiles al momento de la solicitud de envío, lo que incumple los tiempos previstos en procedimiento de correspondencia de salida. Por otro lado, los documentos no cumplen con algunos criterios de la calidad de la respuesta como lo son el criterio de coherencia y el criterio de manejo del sistema. Con el fin de llevar el seguimiento, control y mejora se diligencia a diario un informe de rechazos de las salidas físicas y electrónicas la cual se presentarán en los reportes de gestión.

Tabla 29 Correo Electrónico Certificado

ÁREA	ENVIADO	DEVOLUCIONES	DIFERENCIA	EFFECTIVIDAD GESTIÓN
1200 - Oficina De Control Interno	2	0	2	100%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	799	95	704	88%

ÁREA	ENVIADO	DEVOLUCIONES	DIFERENCIA	EFFECTIVIDAD GESTIÓN
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instruccion	1	0	1	100%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	0	0	0	0%
1700 - Oficina De Tecnologias De La Informacion Y Las Comunicaciones	1	0	1	100%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	213	17	196	92%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	1	0	1	100%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	104	6	98	94%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	73	1	72	99%
2203 - Dirección Local De Educación SantaFe - Candelaria	62	6	56	90%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	98	5	93	95%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	88	8	80	91%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	291	15	276	95%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	246	17	229	93%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibon	174	6	168	97%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	32	3	29	91%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	247	21	226	91%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	103	7	96	93%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	162	12	150	93%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	4	0	4	100%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	110	7	103	94%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	61	3	58	95%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	71	7	64	90%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolivar	63	3	60	95%

ÁREA	ENVIADO	DEVOLUCIONES	DIFERENCIA	EFFECTIVIDAD GESTIÓN
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	20	0	20	100%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	128	20	108	84%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	329	41	288	88%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	248	6	242	98%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	11	1	10	91%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	4	0	4	100%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	125	8	117	94%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	20	0	20	100%
4100 - Dirección De Cobertura	591	59	532	90%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	708	33	675	95%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	456	39	417	91%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	67	5	62	93%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	4	0	4	100%
5100 - Dirección De Talento Humano	182	7	175	96%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	692	23	669	97%
5110 - Oficina De Personal	482	13	469	97%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	35	7	28	80%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1163	20	1143	98%
5130 - Oficina De Nomina	855	29	826	97%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	12	1	11	92%
5220 - Oficina De Contratos	115	4	111	97%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	15	1	14	93%
5301 - Archivo Sed	487	16	471	97%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	374	15	359	96%
531002 - Oficina Osc Respuestas	872	39	833	96%

ÁREA	ENVIADO	DEVOLUCIONES	DIFERENCIA	EFFECTIVIDAD GESTIÓN
6008 - 15 Colegio Hernando Duran Dussan (led)	0	0	0	0%
6008 - 21 Colegio John F. Kennedy (led)	1	0	1	100%
6008 - 30 Colegio Marsella (led)	1	0	1	100%
6016 - 03 Colegio Benjamin Herrera (led)	8	0	8	100%
Informativos	927	0	927	100%
TOTAL	11.938	626	11.312	

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

ÁREA	DIGITAL	%
2600 - Direccion De Relaciones Con Los Sectores De Educacion Superior Y Educacion Para El Trabajo	71	15%
4100 - Direccion De Cobertura	70	15%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	56	12%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	32	7%
5110 - Oficina De Personal	25	5%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	24	5%
5130 - Oficina De Nomina	21	5%
Informativos	17	4%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	15	3%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	14	3%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	13	3%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	12	3%
531002 - Oficina Osc Respuestas	11	2%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	8	2%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	7	2%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	7	2%

ÁREA	DIGITAL	%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	7	2%
5100 - Dirección De Talento Humano	7	2%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	6	1%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	6	1%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	5	1%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	5	1%
5220 - Oficina De Contratos	5	1%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	3	1%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	3	1%
6016 - 03 Colegio Benjamin Herrera (led)	3	1%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	2	0%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	1	0%
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	1	0%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	1	0%
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	1	0%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	1	0%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	1	0%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	1	0%
5301 - Archivo Sed	1	0%
6008 - 15 Colegio Hernando Durán Dussan (led)	1	0%
Total General	464	100%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

Únicamente se presentaron rechazos en la gestión digital por físico no se realizaron rechazos

11.7 Devoluciones

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

Tabla 31 Reporte de Devoluciones realizadas

ÁREA	DIGITAL	FÍSICO	TOTAL	%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	0	173	173	16%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	41	87	128	12%

ÁREA	DIGITAL	FISICO	TOTAL	%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	95	31	126	12%
4100 - Direccion De Cobertura	59	12	71	7%
5130 - Oficina De Nomina	29	33	62	6%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	23	22	45	4%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	39	4	43	4%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	33	8	41	4%
531002 - Oficina Osc Respuestas	39	2	41	4%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	0	24	24	2%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	21	3	24	2%
2600 - Direccion De Relaciones Con Los Sectores De Educacion Superior Y Educacion Para El Trabajo	6	18	24	2%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	20	4	24	2%
5110 - Oficina De Personal	13	9	22	2%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	17	4	21	2%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	20	0	20	2%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	15	3	18	2%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	17	0	17	2%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	15	1	16	1%
5301 - Archivo Sed	16	0	16	1%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	12	0	12	1%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	5	5	10	1%
5100 - Dirección De Talento Humano	7	3	10	1%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	8	1	9	1%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	8	0	8	1%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibon	6	2	8	1%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	7	1	8	1%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	7	1	8	1%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	7	1	8	1%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	0	7	7	1%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	7	0	7	1%
2203 - Dirección Local De Educación SantaFe - Candelaria	6	0	6	1%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	5	1	6	1%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	6	0	6	1%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	3	2	5	0%
5220 - Oficina De Contratos	4	0	4	0%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	3	0	3	0%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolivar	3	0	3	0%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	1	0	1	0%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	1	0	1	0%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	1	0	1	0%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	1	0	1	0%
1200 - Oficina De Control Interno	0	0	0	0%
1700 - Oficina De Tecnologías De La Informacion Y Las Comunicaciones	0	0	0	0%

ÁREA	DIGITAL	FISICO	TOTAL	%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	0	0	0	0%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	0	0	0	0%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	0	0	0	0%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	0	0	0	0%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	0	0	0	0%
6008 - 15 Colegio Hernando Duran Dussan (led)	0	0	0	0%
6008 - 21 Colegio John F. Kennedy (led)	0	0	0	0%
6008 - 30 Colegio Marsella (led)	0	0	0	0%
6016 - 03 Colegio Benjamin Herrera (led)	0	0	0	0%
Informativos	0	0	0	0%
Total General	626	462	1.088	100%

11.8 Salidas que no Pasan por la OSC

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

Tabla 32 Salidas que no pasan por la OSC

AREA	CANTIDAD	%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instruccion	1195	14%
5110 - Oficina De Personal	550	6%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	360	4%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	343	4%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	332	4%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	264	3%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	198	2%
6008 - 34 Colegio Paulo Vi (IED)	190	2%
4100 - Direccion De Cobertura	181	2%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	177	2%
6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejia (IED)	160	2%
1000 - Despacho	122	1%
6011 - 21 Colegio Republica Dominicana (IED)	121	1%
5100 - Dirección De Talento Humano	118	1%
6007 - 28 Colegio Villas Del Progreso (IED)	113	1%

AREA	CANTIDAD	%
6008 - 38 Colegio San Jose De Castilla (IED)	110	1%
6007 - 24 Colegio Orlando Higueta Rojas (IED)	104	1%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	101	1%
6008 - 42 Colegio Villa Rica (IED)	92	1%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	90	1%
6016 - 11 Colegio Luis Carlos Galan Sarmiento (IED)	89	1%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	82	1%
1700 - Oficina De Tecnologías De La Informacion Y Las Comunicaciones	81	1%
5130 - Oficina De Nomina	81	1%
6019 - 22 Colegio La Estancia - San Isidro Labrador (IED)	79	1%
6004 - 09 Colegio Florentino Gonzalez (IED)	79	1%
6005 - 08 Colegio Eduardo Umaña Mendoza (IED)	78	1%
6005 - 45 Colegio Usminia (IED)	72	1%
6005 - 05 Colegio Chuniza (IED)	70	1%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	64	1%
2600 - Direccion De Relaciones Con Los Sectores De Educacion Superior Y Educacion Para El Trabajo	61	1%
1200 - Oficina De Control Interno	60	1%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	59	1%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	58	1%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	56	1%
6011 - 04 Colegio Delia Zapata Olivella (IED)	55	1%
6019 - 15 Colegio Estrella Del Sur (IED)	54	1%
6006 - 04 Colegio Inem Santiago Perez (IED)	51	1%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolivar	49	1%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibon	48	1%
6013 - 02 Colegio Palermo -IEDip- (IED)	47	1%
5301 - Archivo Sed	45	1%
6015 - 05 Colegio Tecnico Jaime Pardo Leal (IED)	43	0%
6005 - 17 Colegio Francisco Antonio Zea De Usme (IED)	43	0%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	41	0%
6014 - 08 Colegio Tecnico Menorah (IED)	41	0%
6019 - 11 Colegio Cundinamarca (IED)	39	0%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	39	0%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	39	0%

AREA	CANTIDAD	%
6005 - 22 Colegio Los Tejares (IED)	39	0%
6007 - 10 Colegio El Porvenir (IED)	39	0%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	37	0%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	37	0%
6005 - 24 Colegio Miguel De Cervantes Saavedra (IED)	34	0%
6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (IED)	33	0%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	33	0%
6019 - 06 Colegio Cedid Ciudad Bolivar (IED)	30	0%
6015 - 02 Colegio Escuela Normal Superior Distrital Maria Montessori (IED)	30	0%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	29	0%
6008 - 06 Colegio Class (IED)	29	0%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	29	0%
6005 - 01 Colegio Almirante Padilla (IED)	28	0%
6018 - 27 Colegio San Agustin (IED)	28	0%
6011 - 01 Colegio Alberto Lleras Camargo (IED)	27	0%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	27	0%
6005 - 04 Colegio Brazuelos (IED)	25	0%
6018 - 01 Colegio Alejandro Obregon (IED)	25	0%
6010 - 15 Colegio Magdalena Ortega De Nariño (IED)	25	0%
6007 - 16 Colegio Jose Francisco Socarras (IED)	24	0%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	24	0%
6009 - 11 Colegio La Felicidad (IED)	23	0%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristobal	23	0%
6011 - 16 Colegio Nicolas Buenaventura (IED)	22	0%
6005 - 44 Colegio Tenerife - Granada Sur (IED)	22	0%
6018 - 16 Colegio Manuel Del Socorro Rodriguez (IED)	22	0%
6018 - 13 Colegio Jose Marti (IED)	21	0%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	21	0%
6006 - 05 Colegio Instituto Tecnico Industrial Piloto (IED)	21	0%
6011 - 06 Colegio Filarmonico Simon Bolivar (IED)	21	0%
6007 - 21 Colegio Luis Lopez De Mesa (IED)	20	0%
6010 - 10 Colegio Instituto Tecnico Laureano Gomez (IED)	19	0%
6008 - 41 Colegio Tom Adams (IED)	19	0%
6002 - 03 Colegio Simon Rodriguez (IED)	19	0%

AREA	CANTIDAD	%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	18	0%
6005 - 15 Colegio Federico Garcia Lorca (IED)	18	0%
6010 - 09 Colegio Instituto Tecnico Juan Del Corral (IED)	18	0%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	17	0%
6011 - 11 Colegio Hunza (IED)	17	0%
6011 - 28 Colegio Compartir Suba IED	17	0%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	17	0%
6018 - 20 Colegio Palermo Sur (IED)	17	0%
6013 - 01 Colegio Manuela Beltran (IED)	16	0%
6008 - 23 Colegio La Amistad (IED)	16	0%
6004 - 29 Colegio San Cristobal Sur (IED)	15	0%
5220 - Oficina De Contratos	15	0%
6016 - 03 Colegio Benjamin Herrera (IED)	15	0%
6007 - 11 Colegio Fernando Mazuera Villegas (IED)	15	0%
6019 - 16 Colegio Fanny Mikey (IED)	15	0%
6014 - 06 Colegio Ricaurte (Concejo) (IED)	15	0%
6008 - 24 Colegio La Chucua (IED)	14	0%
6018 - 11 Colegio Enrique Olaya Herrera (IED)	14	0%
6011 - 17 Colegio Nueva Colombia (IED)	14	0%
6007 - 05 Colegio Carlos Alban Holguin (IED)	14	0%
6001 - 03 Colegio Cristobal Colon (IED)	14	0%
1100 - Oficina Asesora De Planeación	14	0%
5410 - Oficina De Presupuesto	13	0%
6004 - 30 Colegio San Isidro Sur Oriental (IED)	13	0%
6011 - 23 Colegio Veintiun Angeles (IED)	13	0%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	13	0%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	13	0%
6015 - 01 Colegio Atanasio Girardot (IED)	13	0%
6007 - 02 Colegio Alfonso Reyes Echandia (IED)	12	0%
6004 - 23 Colegio Montebello (IED)	12	0%
6004 - 32 Colegio Tecnico Tomas Rueda Vargas (IED)	12	0%
6018 - 05 Colegio Bravo Paez (IED)	12	0%
6004 - 19 Colegio La Belleza Los Libertadores (IED)	12	0%
6007 - 06 Colegio Carlos Pizarro Leon Gomez (IED)	12	0%
3200 - Direccion De Educacion Media	11	0%

AREA	CANTIDAD	%
6008 - 25 Colegio La Floresta Sur (IED)	11	0%
6008 - 31 Colegio Nacional Nicolas Esguerra (IED)	11	0%
6004 - 03 Colegio Alemania Unificada (IED)	11	0%
6016 - 10 Colegio La Merced (IED)	11	0%
6012 - 08 Colegio Tecnico Domingo Faustino Sarmiento (IED)	11	0%
6008 - 22 Colegio Kennedy (IED)	11	0%
6001 - 02 Colegio Aquileo Parra (IED)	11	0%
6011 - 19 Colegio Prado Veraniego (IED)	11	0%
6005 - 43 Colegio Santa Martha (IED)	11	0%
6010 - 17 Colegio Marco Tulio Fernandez (IED)	11	0%
2203 - Dirección Local De Educación Santafe - Candelaria	11	0%
6011 - 15 Colegio La Toscana - Lisboa (IED)	10	0%
6010 - 01 Colegio Antonio Nariño (IED)	10	0%
6008 - 40 Colegio San Rafael (IED)	10	0%
6004 - 10 Colegio Francisco Javier Matiz (IED)	10	0%
6007 - 19 Colegio Leonardo Posada Pedraza (IED)	10	0%
6011 - 07 Colegio Gerardo Molina Ramirez (IED)	10	0%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	10	0%
6019 - 33 Colegio Rural Pasquilla (IED)	9	0%
6008 - 27 Colegio Los Periodistas (IED)	9	0%
6018 - 07 Colegio Clemencia Holguin De Urdaneta (IED)	9	0%
6010 - 22 Colegio Nidia Quintero De Turbay (IED)	9	0%
6012 - 02 Colegio Francisco Primero S.S. (IED)	9	0%
6007 - 18 Colegio La Concepcion (IED)	8	0%
6005 - 25 Colegio Nueva Esperanza (IED)	8	0%
6004 - 17 Colegio Juan Rey (IED)	8	0%
6008 - 30 Colegio Marsella (IED)	8	0%
6005 - 19 Colegio Gran Yomasa (IED)	8	0%
6007 - 07 Colegio Cedit San Pablo (IED)	8	0%
6007 - 14 Colegio Grancolombiano (IED)	7	0%
6010 - 16 Colegio Manuela Ayala De Gaitan (IED)	7	0%
6015 - 03 Colegio Francisco De Paula Santander (IED)	7	0%
6020 - 01 Colegio Campestre Jaime Garzon (IED)	7	0%
6005 - 27 Colegio Ofelia Uribe De Acosta (IED)	7	0%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	7	0%

AREA	CANTIDAD	%
6018 - 26 Colegio Restrepo Millan (IED)	7	0%
6015 - 04 Colegio Guillermo Leon Valencia (IED)	6	0%
6019 - 30 Colegio Republica De Mexico (IED)	6	0%
6004 - 05 Colegio Atenas (IED)	6	0%
6007 - 04 Colegio Brasilia - Bosa (IED)	6	0%
6019 - 35 Colegio San Francisco (IED)	6	0%
6008 - 10 Colegio El Japon (IED)	6	0%
6004 - 20 Colegio La Victoria (IED)	6	0%
6016 - 14 Colegio Silveria Espinosa De Rendon (IED)	6	0%
6018 - 02 Colegio Alexander Fleming (IED)	6	0%
6011 - 18 Colegio Nueva Zelandia (IED)	6	0%
6011 - 25 Colegio Virginia Gutierrez De Pineda (IED)	6	0%
6019 - 02 Colegio Antonio Garcia (IED)	6	0%
6007 - 22 Colegio Motorista (IED)	6	0%
6009 - 08 Colegio Pablo Neruda (IED)	6	0%
6008 - 02 Colegio Alqueria De La Fragua (IED)	6	0%
6002 - 02 Colegio San Martin De Porres (IED)	5	0%
6016 - 05 Colegio El Jazmin (IED)	5	0%
6007 - 29 Colegio De La Bici (IED)	5	0%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	5	0%
6008 - 36 Colegio Saludcoop Sur (IED)	5	0%
6004 - 18 Colegio Juana Escobar (IED)	5	0%
6014 - 01 Colegio Eduardo Santos (IED)	5	0%
6010 - 26 Colegio Republica De Colombia (IED)	5	0%
6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simonelli (IED)	5	0%
6011 - 08 Colegio Gerardo Paredes (IED)	5	0%
6008 - 16 Colegio Inem Francisco De Paula Santander (IED)	5	0%
6007 - 09 Colegio Debora Arango Perez (IED)	5	0%
Oficina Virtual De Servicio Al Ciudadano	5	0%
6004 - 31 Colegio San Jose Sur Oriental (IED)	5	0%
6014 - 02 Colegio Liceo Nacional Agustin Nieto Caballero (IED)	5	0%
6010 - 19 Colegio Morisco (IED)	4	0%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	4	0%
6016 - 06 Colegio España (IED)	4	0%
6010 - 29 Colegio San Jose Norte (IED)	4	0%

AREA	CANTIDAD	%
6008 - 05 Colegio Castilla (IED)	4	0%
6010 - 36 Colegio Lucila Rubio De Laverde (IED)	4	0%
6008 - 11 Colegio Fernando Soto Aparicio (IED)	4	0%
6009 - 06 Colegio Integrado De Fontibon Ibep (IED)	4	0%
6008 - 17 Colegio Instituto Tecnico Rodrigo De Triana (IED)	4	0%
6004 - 33 Colegio Veinte De Julio (IED)	4	0%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	4	0%
6007 - 15 Colegio Jose Antonio Galan (IED)	4	0%
6005 - 09 Colegio El Cortijo - Vianey (IED)	4	0%
6019 - 37 Colegio Sierra Morena (IED)	3	0%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	3	0%
6008 - 19 Colegio Jackeline (IED)	3	0%
6005 - 42 Colegio Santa Librada (IED)	3	0%
6005 - 23 Colegio Luis Eduardo Mora Osejo (IED)	3	0%
6004 - 12 Colegio Jose Acevedo Y Gomez (IED)	3	0%
6014 - 04 Colegio Panamericano (IED)	3	0%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	3	0%
6011 - 22 Colegio Tibabuyes Universal (IED)	3	0%
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	3	0%
6018 - 25 Colegio Republica Federal De Alemania (IED)	3	0%
6016 - 02 Colegio Antonio Jose De Sucre (IED)	3	0%
6004 - 08 Colegio Entre Nubes Suroriental (IED)	3	0%
6009 - 10 Colegio Villemar El Carmen (IED)	3	0%
6008 - 37 Colegio San Jose (IED)	3	0%
6010 - 21 Colegio Nestor Forero Alcala (IED)	3	0%
6006 - 12 Colegio Venecia (IED)	3	0%
6019 - 34 Colegio Rural Quiba Alta (IED)	3	0%
6010 - 08 Colegio Instituto Tecnico Industrial Francisco Jose De Caldas (IED)	3	0%
6014 - 03 Colegio Liceo Nacional Antonia Santos (IED)	3	0%
6009 - 05 Colegio Instituto Tecnico Internacional (IED)	2	0%
6010 - 02 Colegio Antonio Villavicencio (IED)	2	0%
6019 - 18 Colegio Ismael Perdomo (IED)	2	0%
6010 - 20 Colegio Naciones Unidas (IED)	2	0%
6004 - 01 Colegio Aguas Claras (IED)	2	0%
6011 - 20 Colegio Ramon De Zubiria (IED)	2	0%

AREA	CANTIDAD	%
6007 - 08 Colegio Ciudadela Educativa De Bosa (IED)	2	0%
6011 - 02 Colegio Alvaro Gomez Hurtado (IED)	2	0%
6019 - 23 Colegio La Joya (IED)	2	0%
6001 - 01 Colegio Agustin Fernandez (IED)	2	0%
6001 - 11 Colegio Usaquen (IED)	2	0%
6010 - 32 Colegio Tomas Cipriano De Mosquera (IED)	2	0%
6007 - 25 Colegio Pablo De Tarso (IED)	2	0%
6016 - 08 Colegio Jose Manuel Restrepo (IED)	2	0%
6010 - 27 Colegio Robert F. Kennedy (IED)	2	0%
6008 - 15 Colegio Hernando Duran Dussan (IED)	2	0%
6005 - 28 Colegio Orlando Fals Borda (IED)	2	0%
6010 - 04 Colegio Floridablanca (IED)	2	0%
6005 - 41 Colegio San Cayetano (IED)	2	0%
6011 - 27 Colegio Filarmónico Jorge Mario Bergoglio (IED)	2	0%
6006 - 02 Colegio Centro Integral Jose Maria Cordoba (IED)	2	0%
6003 - 08 Colegio Policarpa Salavarrieta (IED)	2	0%
6007 - 38 Colegio Esmeralda Arboleda Cadavid (IED)	2	0%
6012 - 03 Colegio Heladia Mejia (IED)	2	0%
6018 - 21 Colegio Quiroga Alianza (IED)	2	0%
6005 - 12 Colegio El Virrey Jose Solis (IED)	2	0%
6008 - 12 Colegio Francisco De Miranda (IED)	1	0%
6016 - 04 Colegio De Cultura Popular (IED)	1	0%
6019 - 13 Colegio El Paraiso De Manuela Beltran (IED)	1	0%
6006 - 08 Colegio Rafael Uribe Uribe (IED)	1	0%
6019 - 27 Colegio Nicolas Gomez Davila (IED)	1	0%
6004 - 24 Colegio Moralba Suroriental (IED)	1	0%
6019 - 38 Colegio Sotavento (IED)	1	0%
6018 - 06 Colegio Clemencia De Caycedo (IED)	1	0%
6005 - 07 Colegio Diego Montaña Cuellar (IED)	1	0%
6011 - 24 Colegio Villa Elisa (IED)	1	0%
6001 - 08 Colegio Saludcoop Norte (IED)	1	0%
6008 - 21 Colegio John F. Kennedy (IED)	1	0%
6010 - 06 Colegio General Santander (IED)	1	0%
6005 - 16 Colegio Fernando Gonzalez Ochoa (IED)	1	0%
6009 - 01 Colegio Antonio Van Uden (IED)	1	0%

AREA	CANTIDAD	%
5200 - Dirección De Contratación	1	0%
6006 - 10 Colegio San Benito Abad (IED)	1	0%
6004 - 04 Colegio Altamira Sur Oriental (IED)	1	0%
6010 - 24 Colegio Republica De Bolivia (IED)	1	0%
6018 - 18 Colegio Marruecos Y Molinos (IED)	1	0%
6019 - 17 Colegio Guillermo Cano Isaza (IED)	1	0%
6011 - 26 Colegio Vista Bella (IED)	1	0%
6019 - 20 Colegio Jose Maria Vargas Vila (IED)	1	0%
6004 - 28 Colegio Republica Del Ecuador (IED)	1	0%
6011 - 12 Colegio Juan Lozano Y Lozano (IED)	1	0%
6005 - 10 Colegio El Destino (IED)	1	0%
6019 - 29 Colegio Rafael Uribe Uribe (IED)	1	0%
6010 - 31 Colegio Tabora (IED)	1	0%
6019 - 32 Colegio Rural Jose Celestino Mutis (IED)	1	0%
6005 - 06 Colegio Ciudad De Villavicencio (IED)	1	0%
6004 - 02 Colegio Aldemar Rojas Plazas (IED)	1	0%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	1	0%
6008 - 14 Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (IED)	1	0%
6019 - 04 Colegio Arborizadora Baja (IED)	1	0%
6009 - 03 Colegio Carlo Federici (IED)	1	0%
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	1	0%
6010 - 34 Colegio Abel Rodriguez Cespedes (IED)	1	0%
6006 - 09 Colegio Rufino Jose Cuervo (IED)	1	0%
Total general	8735	100%

12. NO DIGITALIZADOS

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

Se viene realizando un seguimiento y manejo directo con las dependencias para cerrar la brecha de radicados en SIGA que no cuentan con un documento adjunto, se ha venido trabajando en los

años 2022 y 2023 y a partir del mes de septiembre se amplió el trabajo de cargue para los años 2020-2021.

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

Tabla 33 Dependencias NVC con Radicados sin Adjunto Digitalizado en PDF en los Sistemas de Gestión de Correspondencia.

Dependencias	2020	2021	2022	2023	Total
1000 - Despacho	107	149	21	99	376
1100 - Oficina Asesora De Planeación	69	77	18	10	174
1200 - Oficina De Control Interno	126	79	2	21	228
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	317	282	61	126	786
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instruccion	466	217	62	358	1103
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	88	6		99	193
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	57	20		3	80
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	553	333	1	28	915
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	3	1		7	11
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	101	22			123
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	42	36		1	79
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	35	66	79	212	392
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	182	129	4	36	351
2203 - Dirección Local De Educación SantaFe - Candelaria	52	3	7	20	82
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	140	338	1	16	495
2205 - Dirección Local De Educación Usme	23	22	1	9	55
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	19	2		4	25
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	10	299	2	10	321
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	455	143	26	62	686
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	69	30		2	101
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	183	160	27	55	425
2211 - Dirección Local De Educación Suba	222	397	145	94	858
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	42	50	5	15	112
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	53	16		11	80
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	71	774		15	860
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	139	19			158
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	34	22		1	57
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	109	49	2	26	186
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	108	251	4	16	379
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	22	2		3	27

Dependencias	2020	2021	2022	2023	Total
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	97	170		31	298
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	25	7			32
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	392	353	61	107	913
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	669	247	7	185	1108
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	6	12		3	21
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	304	120	2	139	565
3200 - Dirección De Educación Media	130	119		5	254
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	50	32		4	86
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	336	280		2	618
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	95	10			105
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	7	2			9
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	13	4		2	19
4100 - Dirección De Cobertura	391	420	394	91	1296
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	1015	1393	35	101	2544
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	1274	669	22	12	1977
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares				8	8
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	197	102		4	303
5100 - Dirección De Talento Humano	471	746	10	85	1312
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	7601	12682	3617	504	24404
5110 - Oficina De Personal	2131	1737	614	599	5081
5111 - Grupo De Certificados Laborales	97	87	98	56	338
5120 - Oficina De Escalafón Docente	2700	6481	291	310	9782
5130 - Oficina De Nomina	1988	430	365	144	2927
5200 - Dirección De Contratación	32	19		1	52
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	45	199		4	248
5220 - Oficina De Contratos	177	247		40	464
5221 - Oficina De Contratos - Archivo Rosa Zarate		1			1
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	266	177	101	130	674
5301 - Archivo Sed	220	67		8	295
5400 - Dirección Financiera	8	2			10
5410 - Oficina De Presupuesto	103	55		5	163
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	188	151		9	348
Total General	24952	31022	6085	3953	66012

Para el corte con fecha 30 de noviembre, el Nivel Central mantiene el 53.34% de los faltantes de digitalizado, seguido por el 41.67% de los Colegios y el 4.99% en las DLES.

Se realizó mesa de trabajo con la Dirección de Talento Humano y sus dependencias; se realizaron 5 sesiones de socialización sobre normatividad y buenas prácticas de radicación. Por último, se realizó mesa de trabajo con la Dirección de Talento Humano – Prestaciones.

13. PD-PLAN DE MEJORA – ISOLUCION

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

A la fecha se cuenta con 57 registros en el aplicativo Isolucion, en seguimiento realizado se encuentra que:

Tabla 34 Hallazgos Isolucion

Estado	Cerrada	Sin Gestión	Falta cargar soportes	Falta cargar actividades	Total general
Abierta			16	1	17
Abierta/sin gestión		14			14
Cerrada	26				26
Total general	26	14	16	1	57

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

A continuación, se relaciona las 14 dependencias que no han realizado acción de mejora ni causa raíz, y que pueden ser susceptibles de seguimiento disciplinario por parte de Control Interno:

- Colegio Antonio García 1415
- Colegio Aulas Colombianas San Luis 1444
- Colegio Divino Maestro 1419
- Colegio Fanny Mickey 1458
- Colegio Gonzalo Arango 1450
- Colegio Instituto Técnico Laureano Gómez 1440
- Colegio José Joaquín Casas 1447

- Colegio Juan Francisco Berbeo 1434
- Colegio Panamericano 1422
- Colegio Paulo Freire 1438
- Colegio Policarpa Salavarrieta 1437
- Colegio Veintiún Ángeles 1427
- Colegio Verjón Alto/Bajo 1416
- Oficina de Personal 1435

Tabla 35 Avance Gestión Isolucion

	cerradas	pendientes	Sin Gestión
NOVIEMBRE	46%	30%	25%
OCTUBRE	46%	26%	28%
SEPTIEMBRE	32%	28%	40%

Fuente; Base de Seguimiento Isolucion - OSC

14. RESUMEN DE INDICADORES

Tabla 36 Indicadores

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Octubre	Noviembre
Nivel de Oportunidad	91.5%	85.3%	88.7%	91.0%	93.0%	91.9%	91.2%	91.8%	93.3%	93.4%	93.8%
Calidad en la Respuesta	82.0%	85.9%	84.7%	88.9%	89.2%	89.0%	91.0%	89.1%	83.7%	89.0%	88.0%
Cierre de Vencidos vigencias Anteriores	92.8%	83.8%	82.7%	84.8%	86.0%	88.0%	95,4%	96.1%	98.5%	98.7%	98.9%
Percepción en las respuestas	37.0%	32.0%	40.0%	35.0%	45.0%	43.0%	49.0%	43.0%	52.0%	47%	50.00%
Gestión Correspondencia de Salida física	73.0%	70.0%	81.0%	85.0%	81.0%	82.0%	86.0%	86%	78%	80%	

Fuente: Bases de Datos OSC

15. SEGUIMIENTO ACCIONES DE MEJORA INFORME ANTERIOR

- Socializaciones de Nivel de oportunidad para las 5 ultimas dependencias que sus indicadores están muy por debajo del indicador las cuales son:

○ 5110 - Oficina de Personal	83.4%
○ 2210 - Dirección Local de Educación Engativá	81.6%
○ 5130 - Oficina de Nómina	80.4%
○ 5210 - Oficina de Apoyo Precontractual	75.0%
○ 4000 - Subsecretaría de Acceso Y Permanencia	50.0%

RTA: Se remitieron 5 radicados a las dependencias que más afectación tienen en el nivel de oportunidad. Reiterando que es importante abordar esta situación de manera proactiva para garantizar que se mantengan los estándares de calidad y cumplir con los objetivos organizacionales, le invitamos a que bajo su liderazgo inste a todo su equipo en la implementación de acciones correctivas y preventivas para que la situación no sea reiterativa.

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

RTA: Se realizaron 5 sesiones presenciales de socialización a la Dirección de Talento humano y sus oficinas sobre indicadores y buenas prácticas de radicación con la participación de la Oficina de Control Interno y la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción entre el 20 y el 27 de noviembre. En su contenido el punto 6 corresponde a Trámites donde se deja la alerta que El indicador de Nivel de oportunidad de Trámites es alimentado por la información que remite las diferentes dependencias, es importante que el Grupo de Certificados Laborales mejore sus tiempos de atención.

Igualmente, se recuerda que para el Nivel de Oportunidad de los Tramites, aunque la OSC hace el seguimiento, es responsabilidad de cada área atender en términos oportuno y reportar los indicadores para el debido registro en el SUIT.

- Para Calidad en las Respuestas se realizará la semana de sensibilización en: Parámetros de calidad en las respuestas, Tips de manejo de aplicativo SIGA y Bogotá te Escucha, Socialización de las circulares 029 y 022 del 2023.

RTA: Se realizaron 5 jornadas virtuales entre el 15 y el 22 de noviembre con todas las dependencias de nivel central y local de la entidad, en las cuales se sensibilizó sobre buenas prácticas en el uso de SIGA y Bogotá te escucha, se socializaron los parámetros de calidad en las respuestas, así como las orientaciones y lineamientos para la correcta gestión de correspondencia acorde con lo establecido en las circulares 019 y 022 de 2023.

- La dependencia que más impacta el indicador de percepción es la Dirección de Bienestar Estudiantil, debido a los temas de movilidad, para este mes, el 72.41% de los ciudadanos que respondieron la encuesta se encuentra insatisfecho con la respuesta. Se requiere realizar sensibilización puntual de Lenguaje Claro con estas dependencias.

RTA: Se realizó sesión presencial con funcionarios de la Dirección de Bienestar estudiantil para socializar el indicador de percepción de calidad en las respuestas, se sensibilizó sobre la importancia de utilizar lenguaje claro en las respuestas que se emiten a los ciudadanos y se realizó ejercicio práctico de metodología de traducción de documentos a lenguaje claro.

- La Efectividad en la entrega depende de la correcta información que se registre en los documentos de salida se realizará fortalecimiento en este tema con la Oficina de Escalafón Docente, Grupo de Certificados Laborales y Dirección de Dotaciones Escolares.

RTA: Se realizaron 5 reuniones virtuales entre el 15 y el 22 de noviembre en las cuales se sensibilizó a los funcionarios de las nivel central y local de la entidad sobre buenas prácticas de radicación y uso de SIGA. En su contenido se incluyó la validación de la información para la entrega efectiva de la correspondencia en física.

- Socialización de Indicadores con las Oficina de Personal (326 vencidos), Grupo de Certificados Laborales (62 vencidos), Oficina de Nomina (50 vencidos)

RTA: Se realizaron 5 sesiones presenciales de socialización a la Dirección de Talento humano y sus oficinas sobre indicadores y buenas prácticas de radicación con la participación de la Oficina de Control Interno y la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción entre el 20 y el 27 de noviembre. En su contenido el punto 6 corresponde a Trámites donde se dejó la alerta que El indicador de Nivel de oportunidad de Trámites es alimentado por la información que remite las diferentes dependencias, es importante que el Grupo de Certificados Laborales mejore sus tiempos de atención.

- Mesas de trabajo para subsanar los pendientes por adjuntar soporte en SIGA con Talento Humano – Prestaciones (25.874), Dirección de Participación Y Relaciones Interinstitucionales (6.133), Oficina de Personal (5.387).

RTA: Se realizaron mesas de trabajo para establecer estrategias con la Dirección de Talento Humano – Prestaciones donde se concluyó que no hay posibilidad de hacer cargue masivo de archivos, dada la ubicación de estos, por lo que se implementará un plan de trabajo asignando 2 funcionarios que dedicarán parte de su horario laboral a la búsqueda de los documentos en los expedientes y a cargarlos en SIGA; se espera que con el mencionado plan de trabajo se subsane el 100% de los documentos para el mes de junio de la vigencia 2024

Con la Dirección de Participación se realizaron los siguientes compromisos relacionados con el funcionario Juan Sebastián Insuasty Vela, quien cuenta con el mayor número de documentos sin digitalizar:

- Solicitar al correo oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co la habilitación del módulo de notificación.
 - Una vez activado el módulo, realizar el cargue de los documentos en el menor tiempo posible.
 - Solicitar apoyo a la Oficina de Escalafón para el cargue masivo de documentos.
- Se realizará la reactivación de la Campaña “Ponte en los Zapatos”, con los TIPS de Calidad.

RTA: Se realizó publicación en Prensa Sed sobre los parámetros de calidad en las respuestas dadas a la ciudadanía.



- Oficios de Indicadores a las dependencias con niveles más bajos.

RTA: Se remitieron 62 radicados a las dependencias que más afectación tienen en el nivel de oportunidad, En informe que se remite se informan los 3 frentes más importantes de seguimiento, la primera hace relación al seguimiento realizado a la totalidad de las peticiones ciudadanas que se atienden dentro de los términos de Ley; la segunda corresponde a valoración realizada a una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, aplicando los criterios de calidad; y la tercera al seguimiento de los documentos de entrada, internos y salida, pendientes por digitalizar en formato PDF en el Sistema de Gestión de correspondencia y archivo de la entidad, SIGA., se remitió registro y evidencia a Gestión Calidad para el seguimiento y cierre de acciones de mejora.

16. ACCIONES DE MEJORA PLANTEADAS PRÓXIMO INFORME

1. En seguimiento realizado a los indicadores de Gestión de la OSC, se evidencia que algunas dependencias continúan presentando indicadores por debajo de la meta establecida.

Se requiere socializar con estas dependencias sus resultados para que establezcan acciones de mejora en cuanto a:

- Nivel de Oportunidad.
 - Calidad en la Respuesta
 - Documentos sin digitalizar
2. Para el mes de noviembre, se evidencia que los resultados de percepción adicional a la Dirección de Bienestar Estudiantil, a la cual se le socializo el mes pasado, se encuentran la Dirección de Cobertura y la Oficina de Escalafón Docente, por lo anterior se requiere la sensibilización en Lenguaje Claro.
 3. En los resultados de seguimiento de vencidos se reiteran dependencias como Oficina de Personal, Divino Maestro, Oficina Asesora Jurídica, Certificados Laborales y Dirección Local de Educación de Engativá, Se requiere acciones contundentes para el control de la emisión de las respuestas a los Derechos de petición. Se requiere realizar apertura de hallazgo en ISolucion.
 4. En la Efectividad de la entrega la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción es la dependencia que más devoluciones tiene, por error de datos, se requiere sensibilización en la verificación de los datos de entrega.