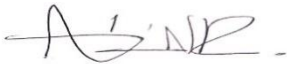


**INFORME EJECUTIVO PQRSDF
NOVIEMBRE DE 2024**

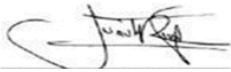
Proyectó:



Andrés Mauricio Narváez Reyes
Contratista



Alexandra Cortés Rodríguez
Auxiliar Administrativo



Juan Manuel Rivas Velásquez
Profesional Universitario 219-12

Revisó:



Marco Antonio Barrera Gómez
Profesional Universitario 219-18

Aprobó:



Carmen Julia Guerrero Gamba
Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano
Defensora de la Ciudadanía

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

Contenido

Contenido	2
Introducción	4
Glosario	4
1.	Canales de atención de la entidad..... 7
1.1	Principales temas de consulta 7
2.	Radicación de solicitudes 8
2.1	Análisis de la gestión realizada..... 11
2.1.1	Grupo solicitudes y trámites 11
2.1.2	Requerimientos legales 11
2.1.3	Grupo PQRSDF 12
2.1.4	Acceso a la información pública 12
2.2	¿Qué nos dicen los ciudadanos? – tipologías de radicación 13
2.2.1	Dependencias de la entidad 13
2.2.2	Denuncias por presuntos actos de corrupción..... 14
2.2.3	Entes de control..... 14
2.2.4	Sugerencias y/o felicitaciones 15
3.	Indicadores de gestión de PQRSDF 16
3.1	Nivel de oportunidad..... 16
3.2	Nivel de oportunidad de los trámites de la SED..... 17
3.3	Valoración de la calidad en la respuesta..... 20
3.4	Percepción de la calidad en las respuestas. 21
3.5	Gestión vencidos 23
4.	Gestión de correspondencia de salida 23
4.1	Indicadores de gestión correspondencia 24
4.1.1	Nivel de efectividad correspondencia de salida física 24
4.1.2	Nivel de oportunidad correo electrónico certificado..... 26
5.	Gestión de Mejoramiento Continuo 28
5.1	Gestión de reporte de hallazgos 29
5.2	Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior 29
5.3	Cronograma de trabajo Plan Padrino diciembre 2024..... 31

Listado de Tablas

Tabla 1. Participación Canales acumulados noviembre	7
Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano noviembre	8
Tabla 3. Correspondencia de entrada 2024	8
Tabla 4. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento	9
Tabla 5 Correspondencia de entrada 2024	10
Tabla 6 Requerimientos de mayor demanda	11
Tabla 7 Oficinas con mayor participación	12
Tabla 8 Solicitudes por tipología en SIGA	13
Tabla 9 Solicitudes por tipología en BTE.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 10 Denuncias por presuntos actos de corrupción	14
Tabla 11 Participación según el nivel.....	14
Tabla 12 Histórico Nivel Oportunidad 2024	16
Tabla 13 Dependencias que más bajo nivel de oportunidad	17
Tabla 14 Nivel Oportunidad Trámites	18
Tabla 15 Detalle de cantidad de solicitudes trámites, Otros Procedimientos Administrativos - OPAS y servicios recibidos	18
Tabla 16 Nivel Oportunidad trámites por tipo de solicitud	18
Tabla 17 Nivel Oportunidad trámites dependencias.....	19
Tabla 18 Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad	21
Tabla 19 Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía	22
Tabla 20 Histórico indicador de percepción	22
Tabla 21 Variación de vencimientos.....	23
Tabla 22 Correspondencia de salida 2024.....	24
Tabla 23 Nivel de efectividad correspondencia física 4-72)	24
Tabla 24 Nivel de efectividad correspondencia física 4-72	25
Tabla 25 Nivel de efectividad correspondencia electrónica	26
Tabla 26 indicadores corte octubre 2024.....	28
Tabla 27 Hallazgos reportados en Isolución	29
Tabla 28 Acompañamientos prioritarios Plan Padrino.....	29
Tabla 29 Acciones de mejora Plan Padrino	30

Listado de gráficas

Gráfica 1. Participación canales acumulado noviembre	7
Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor participación	10
Gráfica 3. Entes de Control.....	15
Gráfica 4. Histórico Nivel de Oportunidad	16
Gráfica 5. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría	17
Gráfica 6. Porcentaje de cumplimiento de los trámites	18
Gráfica 7. Ciclo de Gestión de la calidad de las respuestas.....	20

Introducción

El siguiente informe fue elaborado por la Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC de la Secretaría de Educación del Distrito – SED, con el propósito de presentar el consolidado de los requerimientos ciudadanos recibidos en la entidad en noviembre de 2024, mediante los canales de contacto dispuestos para la ciudadanía (correo, presencial, chat y telefónico), radicados en el Sistema Integrado de Gestión Documental, en adelante SIGA y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha - BTE.

Lo anterior, con el fin de conocer las necesidades ciudadanas, mejorar la calidad de la experiencia del servicio, aumentarlos estándares de calidad y soportar la toma de decisiones por parte de las directivas de la entidad.

Glosario

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

- **Atenciones:** cantidad de solicitudes de servicio que ingresaron a los canales de atención, incluye línea 195, procesos de Plan de Alimentación Escolar - PAE, matrículas o demás procesos que ingresan a los canales de atención de la entidad.
- **Valoración de calidad en la respuesta:** se genera una muestra del total de las respuestas dadas en los sistemas de gestión de correspondencia, para verificar que se cumplan con los parámetros de calidad establecidos (coherencia, claridad, calidez, oportunidad, manejo del sistema).
 - **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
 - **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
 - **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida 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 BTE:** 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 elevada a la entidad por parte de usuarios internos o externos, de forma escrita o verbal, 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 un ciudadano en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- Reclamo: Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- Requerimiento: Es la solicitud o petición expresa verbal o escrita dirigida a la entidad y/o servidor público, para satisfacer una necesidad ante un tema concreto.
- Requerimientos legales: Grupo de análisis creado con el fin de revisar aquellos requerimientos de origen legal como tutelas, recursos de reposición, entre otros.
- Solicitud de acceso a la información: Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información con respecto a 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 SED brinda a la ciudadanía diferentes canales de comunicación para interponer sus requerimientos y recibir la respectiva respuesta.

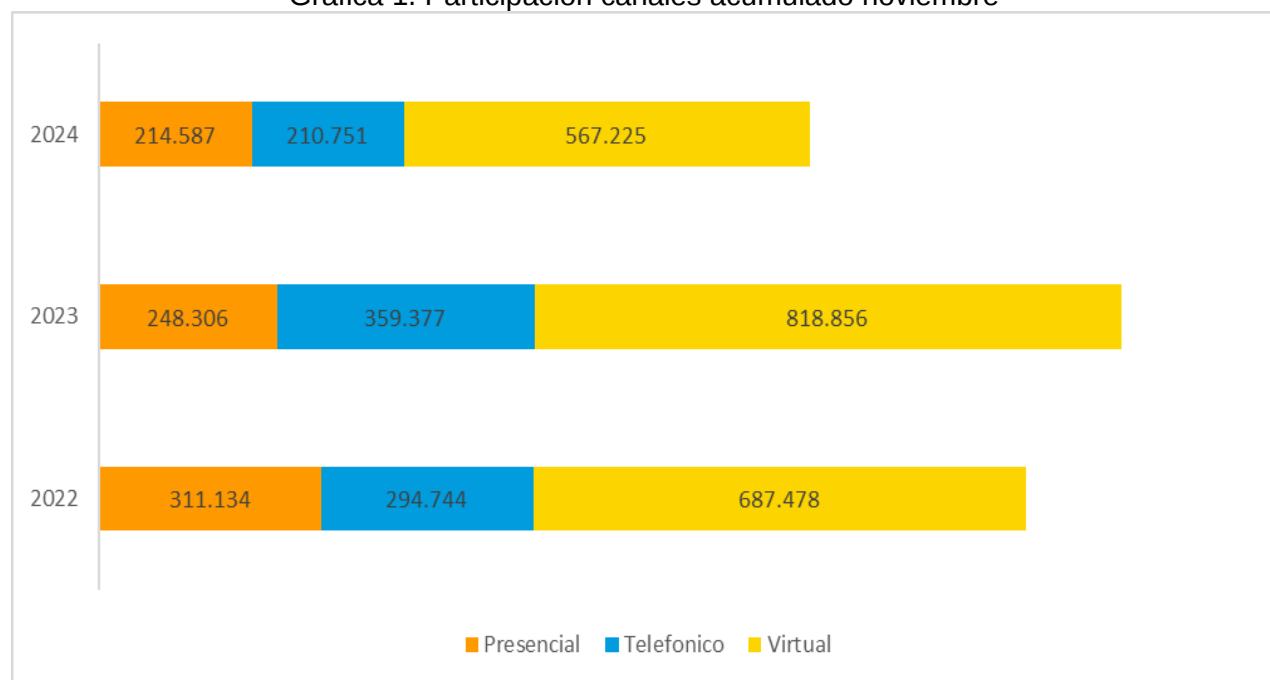
Tabla 1. Participación Canales acumulados noviembre

Año	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2022	311.134	294.744	687.478	1.293.356
2023	248.306	359.377	818.856	1.426.539
2024	214.587	210.751	567.225	992.563

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 1. Participación canales acumulado noviembre



Fuente: Datos Canales OSC

La participación en los canales disminuyó respecto a noviembre de los años 2022 y 2023.

1.1 Principales temas de consulta

En noviembre los tres temas que más impactaron los canales de atención fueron: asignación de cupo escolar con 28,43%, solicitudes que requieren ampliación de información con 15,37% y prestaciones sociales de docentes con 13,99%.

Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano noviembre

Tema de consulta	Participación
Asignación de Cupo escolar	28,43%
Solicitudes que requieren ampliación de información	15,37%
Prestaciones sociales de docentes	13,99%
Subsidio de transporte	12,39%
Traslado de estudiantes antiguos	5,48%
Cesantías de funcionarios administrativos	3,40%
Sin contacto	2,98%
Documento legalidad instituciones cerradas	2,17%
Información pago de nómina	1,46%
Escalafón Docente	1,32%

Fuente: Datos CRM. * Se toman los primeros 10 trámites de consulta

2. Radicación de solicitudes

De los sistemas de radicación al servicio de la ciudadanía “Bogotá Te Escucha” y “SIGA”, en el presente mes, se obtuvieron los siguientes resultados a partir de los datos consolidados.

Durante noviembre se presentó un aumento en las solicitudes con 38.410 documentos radicados en las ventanillas de la Oficina de Servicio al Ciudadano, Direcciones Locales de Educación - DLES y Supercades, en total se radicarón 12.542 entradas, 12.012 comunicaciones internas, 12.878 se radicarón directamente por la ciudadanía a través del sistema Formulario Único de Trámites - FUT (ventanilla de radicación) y se recibieron 978 quejas por medio del aplicativo de la Alcaldía Mayor – Bogotá Te Escucha.

Tabla 3. Correspondencia de entrada 2024

Mes	Entrada	Interno	FUT	SDQS	Total
Enero	11899	8847	12883	1083	34712
Febrero	23990	15252	38078	2101	79421
Marzo	16181	12143	28622	1698	58644
Abril	16150	14527	26065	1668	58410
Mayo	14952	12938	19614	1270	48774
Junio	11697	11493	15554	1066	39810
Julio	13405	12323	14634	879	41241
Agosto	14400	11052	16944	1084	43480
Septiembre	14124	13936	15508	1234	44802
Octubre	14260	14564	14217	1206	44247
Noviembre	12542	12012	12878	978	38410
Total	151058	127075	202119	13289	493541

Fuente: Nivel Oportunidad Consolidado – Bases Origen

Tabla 4. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento

Categoría	Tipo de trámite	Bogotá te Escucha	SIGA	Total, general
Solicitudes y Trámites 94,30%	Derecho de Petición Interés Particular	281	15.573	15.854
	Contáctenos		4.422	4.422
	FUT		522	522
	Derecho de Petición Interés General	61	142	203
	Informativo		100	100
	Respuesta		50	50
	Derecho de Petición de Consulta	34	2	36
	Derecho de Consulta de documentos y expedición de copias	12	13	25
	Derecho de Petición de Información		18	18
	Invitación		11	11
	Factura		3	3
	Derecho de petición interés particular		6.214	6.214
	derecho de petición interés general		296	296
Requerimientos Legales 3,82%	Tutela		476	476
	Expediente		287	287
	Recurso de apelación		155	155
	Demandas		110	110
	Cumplimiento de fallo		62	62
	Conciliación		32	32
	Citación		3	3
PQRSDF 1,77%	Queja	349	7	356
	Reclamo	137	1	138
	Denuncia por actos de Corrupción	7	14	21
	Felicitación	3		3
	Sugerencia	2		2
Solicitud de acceso a la información 0,12%	Solicitud de Acceso a la Información	28	6	34
Total general		914	28.519	29.433

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

Como acción de mejoramiento para la unificación en la información y para facilidad en la clasificación de los requerimientos ingresados en SIGA, se procedió a agrupar las solicitudes, de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolo en 4 grupos: solicitudes y trámites (derechos de petición de consulta, general, particular, información FUT, informativo, invitaciones), requerimientos legales (tutelas, citación, conciliación, cumplimiento de fallo, demandas, expedientes, recursos, tutelas, nulidad), PQRSDF y solicitud de acceso a la información.

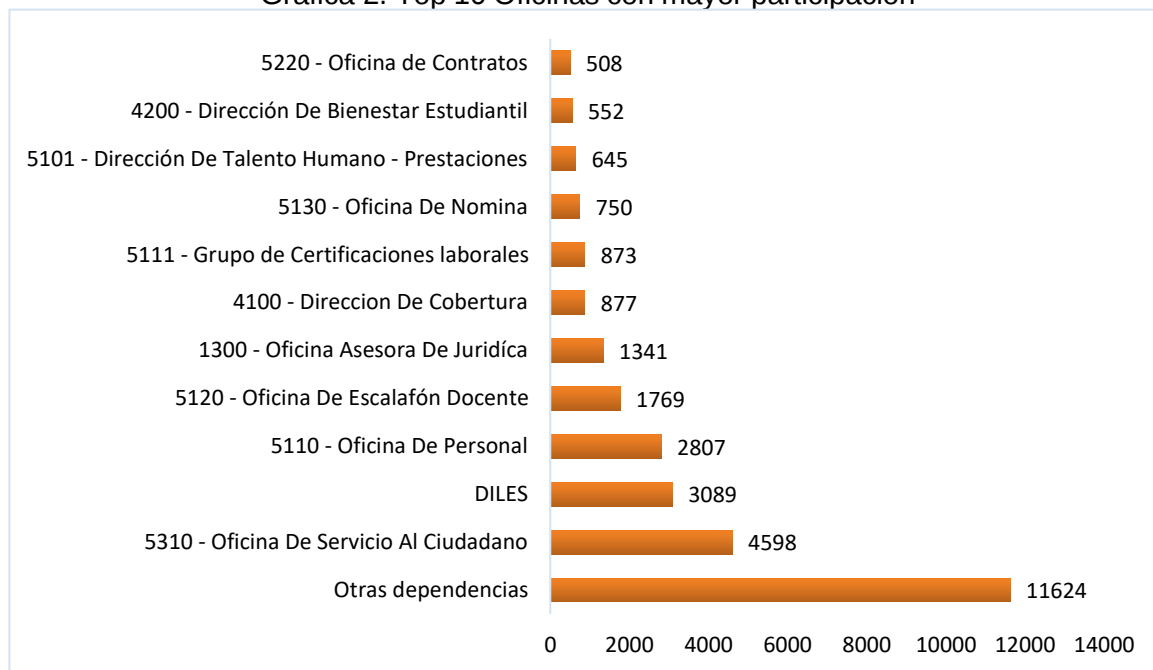
Tabla 5. Correspondencia de entrada 2024

Mes / año	Solicitudes y Trámites	PQRSDF	Requerimientos Legales	Solicitud de Acceso a la Información	Total, general
Noviembre/2023	34.992	573	491	43	36.099
Diciembre/2023	23.913	443	378	25	24.759
Enero/2024	54.495	643	490	63	55.691
Febrero/2024	54.312	550	721	35	55.618
Marzo/2024	36.826	632	623	45	38.126
Abril/2024	37.163	696	796	45	38.700
Mayo/2024	31.773	556	946	27	33.302
Junio/2024	23.469	355	678	29	24.531
Julio/2024	32.852	423	872	65	34.212
Agosto/2024	28.984	695	690	69	30.438
Septiembre/2024	36.643	631	735	44	44.235
Octubre/2024	28.606	1.215	918	109	30.850
Noviembre/2024	27.754	520	1.125	34	29.433

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones aumentaron un 4,59% respecto al mes anterior. Del total de registros, el 89,5% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central y el 10,5% por las Direcciones Locales de Educación; del total, el 85% se realiza a través de canales virtuales y el 15% de manera presencial.

Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor participación



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

Como se evidencia en la gráfica, la OSC gestiona el número más alto de atención de solicitudes (4.598), respecto a las radicaciones de toda la entidad, la mayoría corresponden al trámite de legalización de documentos con destino al exterior.

2.1 Análisis de la gestión realizada

2.1.1 Grupo solicitudes y trámites

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

- 1) Oficina de Servicio al Ciudadano:
 - a) Legalización de documentos al exterior 72,57%
 - b) Devolución de legalización con un 7,31%
 - c) Traslados legalización 6,46%
- 2) Oficina de Personal:
 - a) General 84,21%
 - b) Renuncias 2,94%
 - c) Vacaciones de funcionarios administrativos 2,55%
- 3) Oficina de Escalafón Docente:
 - a) General 30,87%
 - b) Inscripción privado decreto 2277 25,03%
 - c) Ascenso privado decreto 2277 16,12 %
- 4) Grupo de Certificados Laborales:
 - a) General 90,21%
 - b) Tiempo de servicio 4,38%
 - c) Funciones 3,23%
- 5) Dirección de Cobertura:
 - a) Solicitud de cupo de primera infancia 17,73%
 - b) Solicitud de traslado a colegio case 11,82%
 - c) General 10,76%

2.1.2 Requerimientos legales

Tabla 6. Requerimientos de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	476	42,3%
Expediente	287	25,5%
Recurso de apelación	155	13,8%
Demandas	110	9,8%
Cumplimiento de fallo	62	5,5%
Conciliación	32	2,8%
Citación	3	0,3%
Total	1.125	100%

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

De las peticiones que ingresaron en este grupo, el 42,3% corresponden a tutelas, el 25,5% a expediente, el 13,8% a recurso de apelación, el 9,8% a demandas, el 5,5% a cumplimiento de fallo, el 2,8% a conciliación y el 0,3% a citación.

2.1.3 Grupo PQRSDF

Los 520 requerimientos, se radicarón en las diferentes plataformas y son asignados a las dependencias para su gestión y trámite.

Del total de los recibidos en esta categoría el 76% fueron atendidos virtualmente por el canal web, e-mail y redes sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 24%.

Tabla 7. Oficinas con mayor participación

Área	Cantidad	% de participación
1400 - Oficina De Control Disciplinario de Instrucción	42	8%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	30	6%
4100 - Dirección de Cobertura	26	5%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	25	5%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	24	5%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	24	5%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	24	5%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	17	3%
5110 - Oficina de Personal	14	3%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	14	3%
Demás dependencias	136	26%
IED	144	28%
Total	520	100%

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

2.1.4 Acceso a la información pública

En noviembre de 2024 ingresaron 34 solicitudes, discriminadas así: 5 para la Oficina de Personal, 3 para el Despacho, 3 para la Dirección de Cobertura, 2 para Oficina Asesora Jurídica, entre otras.

2.2 ¿Qué nos dicen los ciudadanos? – tipologías de radicación

Los 10 requerimientos más recibidos por los ciudadanos en noviembre están relacionados con: constancias estudiantiles, legalización al exterior, subsidios escolares y certificaciones de contratistas.

2.2.1 Dependencias de la entidad

Los aplicativos de gestión de correspondencia SIGA y PQRSDF (Bogotá te Escucha) de la entidad, cuentan con los siguientes tipos documentales, en los que se clasifica la información que ingresa a la SED:

Tabla 8. Solicitudes por tipología en SIGA

Trámite	Total
General	31.797
Constancias y/o certificaciones de estudio en las Instituciones Educativas Distritales	5.688
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	3.958
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	2.264
Certificación de Contrato y/o Convenio	1.600
Inicio de labores de Docentes Provisionales	597
Inscripción en el escalafón nacional docente	467
Finalización de labores de Docentes Provisionales	442
Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	316
Asignación de cupo escolar	267
Total	47.396

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

En los subtemas categorizados en Bogotá te Escucha, se encuentran:

Tabla 9. Solicitudes por tipología en Bogotá te Escucha

Subtema	Total
Falta de Información o Información General	758
Gestión activa	380
Acompañamiento Escolar Colegios Distritales	277
Radica queja por matoneo - Bullying y/o Violencia Escolar por parte de los Estudiantes	194
Radica queja por matoneo - Bullying y/o Violencia Escolar por parte de los Docentes y/o Directivos Docentes	175
Acompañamiento Escolar Colegios Privados	157
Quejas hacia algún funcionario Administrativo y/o Directivo Administrativo	121
Solicitud de cupo Colegio Distrital	98
Quejas Hacia Algún funcionario Docente y/o Directivo Docente	71
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	49
Total	2.280

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

2.2.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción

En noviembre se recibieron 21 denuncias por presuntos actos de corrupción, las cuales fueron recibidas, atendidas y radicadas en las áreas competentes para su gestión y respuesta definitiva.

Tabla 9. Denuncias por presuntos actos de corrupción

Área	Cantidad
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	7
5110 - Oficina de Personal	4
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	2
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	2
4100 - Dirección De Cobertura	2
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	1
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	1
Total general	21

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

2.2.3 Entes de control

La información de los requerimientos que se generan para los entes de control se extrae del SIGA, en total se registraron 624, los cuales se clasifican en 3 grupos:

- Organismo autónomo e independiente (organismos de control Distrital o Nacional).
- Ramas del poder público (Ejecutiva y Judicial).
- Ramas del poder legislativo (Congreso de la República).

Tabla 10. Participación según el nivel

Organismo autónomo e independiente	Cantidad
Organismo de Control Distrital*	166
Organismo de Control Nacional*	68
Ramas del Poder Público	
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	343
Rama Judicial*	44
Ramas del Poder Legislativo	
Congreso de la República	3
Total general	624

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

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

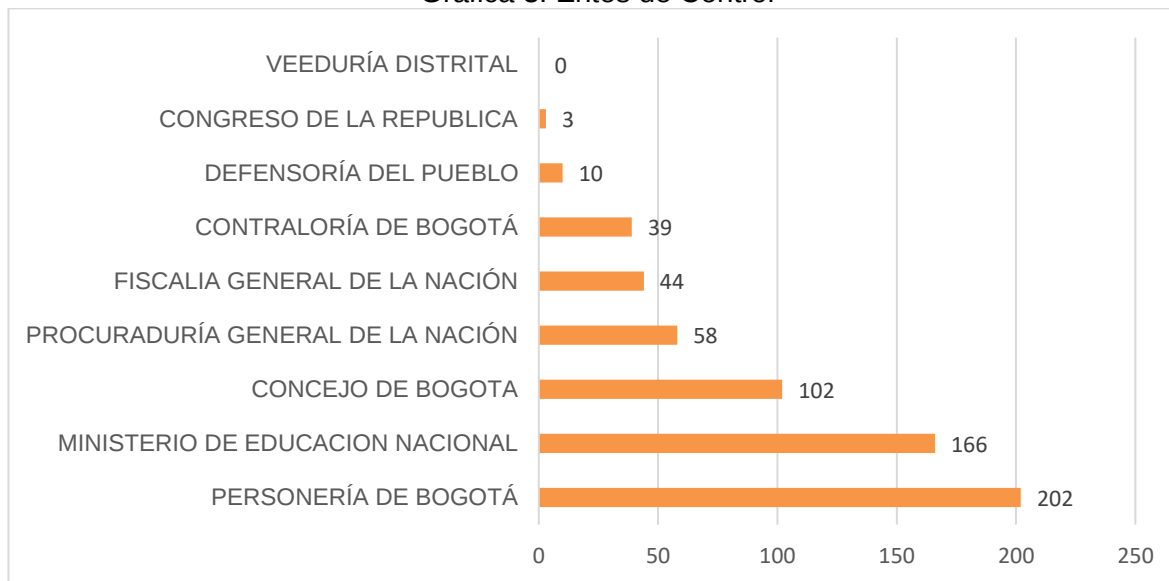
*Organismo de Control Nacional: Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Contraloría General y Policía Nacional

*Rama Ejecutiva del Orden Nacional: Ministerio de Educación Nacional

*Rama Judicial: fiscalía general de la Nación

*Rama Legislativa: Congreso de la República

Gráfica 3. Entes de Control



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

De las solicitudes recibidas de los entes de control, el 32% proceden de la Personería de Bogotá D.C., el 27% del Ministerio de Educación Nacional, el 16% del Concejo de Bogotá D.C., el 9% de la Procuraduría General de la Nación, el 7% de la Fiscalía General de la Nación, el 6% de la Contraloría de Bogotá D.C. y el restante 2% está entre otras de menor participación.

2.2.4 Sugerencias y/o felicitaciones

En noviembre se recibieron 3 felicitaciones y 1 sugerencia de la ciudadanía, las cuales se encuentran en BTE con los siguientes radicados:

Felicitaciones:

- **5273672024:** La (...), felicita a Oficina de Talento Humano y otras dependencias.
- **5298132024:** Estudiantes de Colegio Tejares, extienden felicitaciones a los docentes Anita Caraballo y "Paisita".
- **5280842024:** padres de (...), estudiante del Colegio San José Norte IED, extiende felicitación a los docentes por labor desempeñada durante el año escolar 2024.

Sugerencias:

- **5094552024:** ciudadano anónimo considera oportuno generar conocimiento y tiempo de compromiso con los colegios y ciudadanos desde la etapa escolar, en reconocimiento de normas y disciplina en procura del proceso del movimiento ejemplar y construcción social de individuo.

3. Indicadores de gestión de PQRSDF

3.1 Nivel de oportunidad

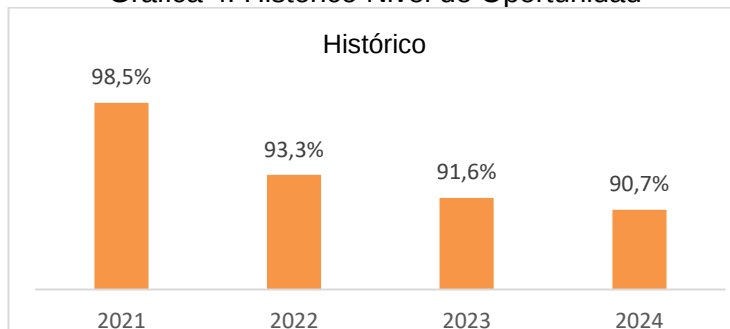
Se mide por el porcentaje de respuestas en términos por cada dependencia. Este indicador se calcula con el total de las peticiones resueltas en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y del artículo 14 Ley 1755 de 2015¹, sobre el total de los requerimientos a los que se debía dar respuesta en el mes evaluado, conforme con la metodología aplicada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. En las siguientes tablas podemos ver los resultados de nivel central, local e institucional alcanzados durante noviembre.

Tabla 11. Histórico Nivel Oportunidad 2024

Área	No cumple	Sí cumple	Total	Nivel de oportunidad
Despacho	209	2.022	2.231	90,6%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	58	1.729	1.787	96,8%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	10	204	214	95,3%
Subsecretaría de Gestión Institucional	617	11.173	11.790	94,8%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	138	2.780	2.918	95,3%
IED	296	7.162	7.458	96,0%
Total	1.328	25.070	26.398	95,0%

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

Gráfica 4. Histórico Nivel de Oportunidad

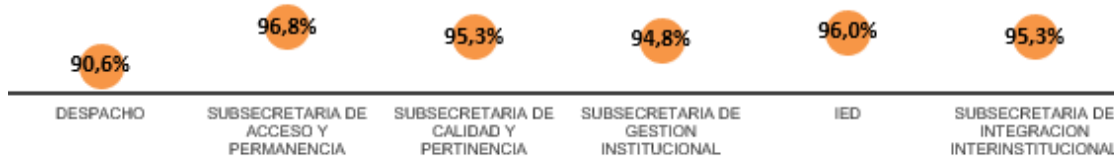


Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de Servicio al Ciudadano

¹ "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Gráfica 5. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría

Nivel de Oportunidad por Subsecretaria



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

La variación de noviembre con respecto al mes anterior aumentó 0,2%; de las 60 dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 38 áreas estuvieron por debajo del 100%, de las cuales 13 están por debajo del 90%, 25 entre el 90% y 99.9% y 22 dependencias sí cumplen con el 100% en su nivel de oportunidad. Las dependencias que más bajo nivel de oportunidad tuvieron en noviembre fueron:

Tabla 12. Dependencias que más bajo nivel de oportunidad

Área responsable	No cumple	Sí cumple	Total	Nivel de oportunidad
1000 - Despacho	33	139	172	81%
1100 - Oficina Asesora de Planeación	16	21	37	57%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	141	1091	1.232	89%
1600 - Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	5	6	83%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	10	75	85	88%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	30	208	238	87%
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	2	8	10	80%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	9	50	59	85%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	49	314	363	87%
5100 - Dirección de Talento Humano	80	260	340	76%
5110 - Oficina de Personal	201	1595	1.796	89%
5130 - Oficina de Nómina	122	621	743	84%
5410 - Oficina de Presupuesto	2	5	7	71%

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

3.2 Nivel de oportunidad de los trámites de la SED

Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.Educaciónbogota.edu.co



BOGOTÁ
V1. 15/JUNIO/2023

Información: Línea 195

De acuerdo con la implementación de la Política de Racionalización de Trámites y en cumplimiento de 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 enero a octubre 2024 (este reporte se genera mes vencido).

Tabla 13 Nivel Oportunidad Trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	PQR recibidas	% de cumplimiento
Trámite	178.757	168.901	309	94,5%
Servicio	82.120	56.382	223	68,7%
Otros procedimientos administrativos	7.941	7.941	124	100%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Tabla 14. Detalle de cantidad de solicitudes trámites, Otros Procedimientos Administrativos - OPAS y servicios recibidos

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
OPA	1.263	1.512	770	1.160	716	585	542	542	295	556
Servicio	8.386	12.608	9.933	10.187	8.702	9.008	6.627	7.195	7.378	2.096
Trámite	26.843	34.042	21.545	19.049	16.349	11.592	14.471	11.877	11.550	11.439
Total	36.942	48.162	32.248	30.396	25.767	21.185	21.640	19.614	19.223	14.091

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

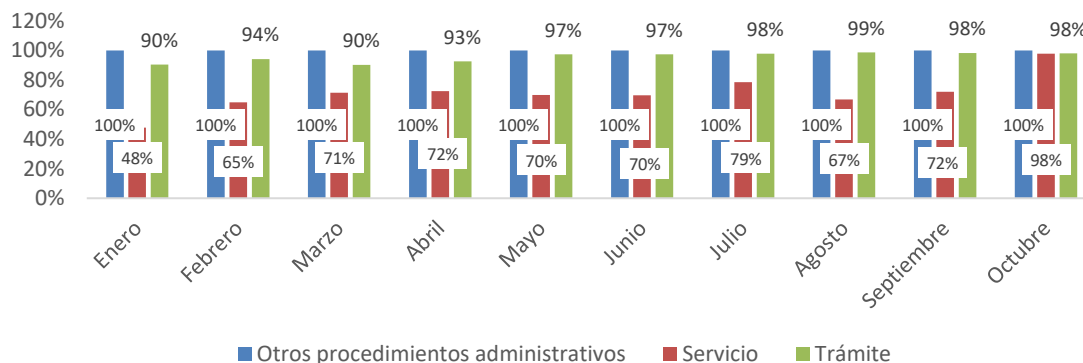
Detalle del cumplimiento de oportunidad de los trámites:

Tabla 15 Nivel Oportunidad trámites por tipo de solicitud

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
OPA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio	48%	65%	71%	72%	70%	70%	77%	67%	72%	98%
Trámite	90%	94%	90%	98%	99%	98%	98%	99%	98%	98%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Gráfica 6. Porcentaje de cumplimiento de los trámites



Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Detalle por dependencia de los trámites, en el período comprendido entre enero a octubre 2024:

Tabla 16. Nivel Oportunidad trámites dependencias

Oficina	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	85%	100%	100%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Contratos*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Cobertura	97%	100%	100%	91%	97%	90%	93%	97%	96%	99%
Instituciones Educativas Oficiales*	86%	94%	94%	98%	98%	97%	97%	98%	97%	97%
Oficina de Personal*	65%	94%	98%	98%	99%	99%	100%	100%	100%	95%
Oficina de Escalafón Docente*	100%	100%	100%	82%	100%	100%	100%	100%	100%	94%
Oficina de Nómina*	100%	94%	87%	98%	97%	97%	94%	89%	100%	93%
Dirección de Inspección y Vigilancia*	68%	96%	100%	57%	87%	71%	88%	98%	77%	86%
Grupo de Certificados Laborales*	2%	11%	1%	22%	1%	2%	5%	3%	5%	85%
Dirección de Talento Humano	40%	73%	61%	74%	82%	97%	85%	96%	96%	83%
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	100%	-	-	100%	-	-	100%	-	-	-
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	91%	76%	16%	46%	84%	92%	94%	-	-	-
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-
Oficina de Tesorería y Contabilidad*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

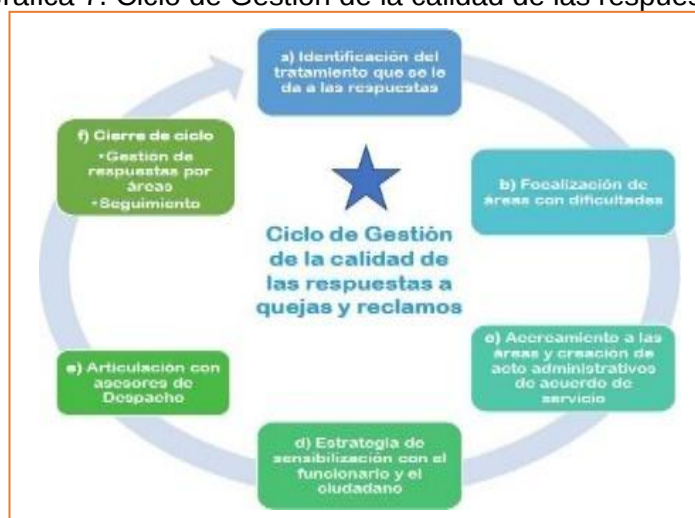
Se requiere establecer compromisos con la Dirección de Talento Humano - Prestaciones Sociales, para mejorar los indicadores de oportunidad en los trámites y enfatizar en la importancia de reportar oportunamente los volúmenes requeridos ya que este es el insumo del SUIT.

3.3 Valoración de la calidad en la respuesta

En busca del fortalecimiento y mejora en la calidad de las respuestas emitidas, se han establecido diversas herramientas dirigidas a incrementar la efectividad y transparencia, para generar acciones de mejora.

Por lo anterior, para medir el mejoramiento continuo en la prestación del servicio y de respuesta a las solicitudes ciudadanas, se realiza el análisis en la calidad de las respuestas emitidas conforme con lo estipulado en la “*Guía Metodológica en la Valoración de la Calidad en las Respuestas*” 05-MG-005, implementada en la entidad.

Gráfica 7. Ciclo de Gestión de la calidad de las respuestas



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

Para este mes, se realizó la valoración de la calidad en la respuesta, en una muestra aleatoria del total de las emitidas de 522 requerimientos evaluados, que arrojó que 13 no cumplen con alguno de los criterios de calidad, a saber, coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema.

Los resultados de la valoración de la entidad, con el detalle de cada criterio y su porcentaje de cumplimiento o no cumplimiento y los datos desagregados por Nivel Central y Local y e Institucional, se encuentran publicados en la página web de la entidad: [Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, y solicitudes de acceso a la información - Medición de la Percepción de la Calidad y Satisfacción del Usuario en Canales de Atención | Secretaría de Educación del Distrito \(educacionbogota.edu.co\)](http://www.Educacionbogota.edu.co).

En el consolidado de noviembre en 636 casos, se identifica que, del total de la muestra de 522 monitoreos, 509 respuestas sí cumplen los criterios de calidad y 13 no cumplen algunos de ellos, con lo que se alcanzó para este mes un indicador del 97,51%; el acumulado del año 2024 a corte de noviembre se sitúa en el 86.92%.

A continuación, se presentan las dependencias y colegios con un indicador inferior al 100%, de un total de 279 áreas.

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

Área responsable	Salidas	Muestra	No cumple	Sí cumple	% de cumple
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	1	1	0	0,00%
Oficina para la Convivencia Escolar	27	20	2	18	90,00%
Dirección Local de Educación Kennedy	30	21	1	20	95,24%
Dirección Local de Educación Fontibón	5	5	1	4	80,00%
Dirección Local de Educación Suba	40	26	1	25	96,15%
Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	1	1	1	0	0,00%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	1	1	1	0	0,00%
Colegio Cristóbal Colón (IED)	5	5	1	4	80,00%
Colegio Atenas (IED)	2	2	1	1	50,00%
Colegio Fernando Mazuera Villegas (IED)	1	1	1	0	0,00%
Colegio Hernando Durán Dussán (IED)	1	1	1	0	0,00%
Colegio Andrés Bello (IED)	2	2	1	1	50,00%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano - Análisis Evaluación de Calidad

Igualmente, se determinó que la causa más reiterativa de los no cumplidos se debe a que las dependencias realizan cierre definitivo sin cargar adjunto; esta situación se reportó en las actividades de calidad y se establece un plan de acción, con el objetivo de mejorar los indicadores.

3.4 Percepción de la calidad en las respuestas

La medición de la percepción de la calidad en la respuesta es producto de la necesidad de conocer la opinión de la ciudadanía y corresponde a los criterios de calidad (amabilidad, claridad, transparencia y efectividad). Para el efecto, se aplican encuestas de 2 maneras:

- Los ciudadanos que reciben las respuestas a su solicitud del correo electrónico sednotificaciones@educaciónbogota.edu.co encuentran en una encuesta Forms y se diligencia a través del 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.

El indicador se obtiene al aplicar la metodología Net Promoter Score, por medio de una encuesta que utiliza datos cuantitativos y cualitativos para evaluar el grado de satisfacción de los clientes con respecto a la experiencia que tuvieron de aplicar la pregunta en una escala de 1 a 10, donde "1" significa "Muy insatisfecho" y "10", "Muy satisfecho", en la pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la respuesta suministrada? que tiene en cuenta la metodología Net Promoter Score, en la que aquellas que se encuentren de 7 a 10 son satisfechas y de 1 a 6 no satisfechas.

Una vez aplicada la encuesta, se obtuvo para noviembre de un total de 352 encuestas diligenciadas por la ciudadanía, de 28 dependencias de la entidad, que 21 estuvieron por debajo del 100%. A continuación, se muestra el resultado de este indicador por dependencia:

Tabla 18. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Oficina Asesora de Jurídica	1		1	100%
Dirección Local de Educación Usaquén	1		1	100%
Dirección Local de Educación Teusaquillo	2		2	100%
Dirección Local de Educación Kennedy	6	1	7	86%
Oficina de Personal	4	1	5	80%
Oficina de Nómina	9	4	13	69%
Oficina de Escalafón Docente	11	5	16	69%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	2	2	4	50%
Oficina de Servicio al Ciudadano	12	12	24	50%
Dirección Local de Educación Engativá	1	1	2	50%
Archivo SED	2	2	4	50%
Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	1	1	2	50%
Dirección Local de Educación Suba	4	5	9	44%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	1	2	3	33%
Dirección Local de Educación Bosa	1	2	3	33%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	1	2	3	33%
Dirección de Bienestar Estudiantil	9	18	27	33%
Dirección de Cobertura	1	5	6	17%
Dirección de Talento Humano		1	1	0%
Colegio Centro Integral José María Córdoba (IED)		2	2	0%
Oficina para la Convivencia Escolar		5	5	0%
Dirección De Inspección y Vigilancia		1	1	0%
Dirección Local de Educación Puente Aranda		1	1	0%
Total general	69	73	142	48,59%

Fuente: Tablero vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

Tabla 19. Histórico indicador de percepción

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	26	44	37,10%
Febrero	234	312	42,90%
Marzo	192	259	42,60%
Abril	96	126	43,20%
Mayo	316	300	51,30%
Junio	75	46	62,00%

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Julio	265	232	53,30%
Agosto	138	68	53,00%
Septiembre	185	167	52,6%
Octubre	109	86	56,9%
Noviembre	69	73	48,59%
Total	1705	1713	49,41%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes es del 48,59%, en la misma tendencia del anterior. Con el propósito de mejorar la percepción que tienen los ciudadanos frente a las respuestas emitidas, se cuenta con la estrategia *“Ponte en los zapatos del otro”*, la cual, constantemente a través de las publicaciones de la Oficina de Prensa en los canales de la SED, promueve la necesidad de que en las dependencias se generen respuestas empáticas y de fondo respecto a las solicitudes que realiza la ciudadanía.

Por otro lado, se realizó un refuerzo en la capacitación con el personal de las dependencias y el personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para mejorar los temas de registro del sistema.

3.5 Gestión vencidos

Al comparar el reporte del 28 de octubre que presentaba 1.082 documentos vencidos con el del 29 de noviembre que presenta 866 vencidos, se evidencia una disminución significativa de 216 casos. Los 866 casos que a la fecha en mención se encontraban pendientes de respuesta se caracterizan por:

- 177 son entradas, 424 internos, 181 FUT y 84 SDQSDF.
- 782 son de SIGA y 84 de Bogotá te Escucha.
- 437 pertenecen a Nivel Central, 10 a Direcciones Locales y 419 a las Instituciones Educativas.

Tabla 20. Variación de vencimientos

Nivel	Octubre	Noviembre	Variación
Nivel Central	595	437	Bajó
Dirección Local	76	10	
Institución Educativa	411	419	
Total	1082	866	

Fuente: Tablero Vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

4. Gestión de correspondencia de salida

En correspondencia de salida física se tramitaron 937 documentos en noviembre de 2024, de los cuales 388 se gestionaron por el operador de correspondencia Servicios Postales Nacionales 4-72; se realizaron 4 envíos de nivel nacional con 4-72, se gestionaron 90 envíos correspondientes

a correspondencia en las Direcciones Locales de Educación y 455 envíos gestionados por la unidad de correspondencia con 2 motorizados de 4-72.

Para el envío de la correspondencia de salida, la entidad cuenta con los correos electrónicos sednotificaciones@educaciónBogotá.edu.co y notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co, en noviembre recibieron 17.003 solicitudes con un aumento del 10,38 %, frente a las 17.426 del mes anterior por parte de las dependencias y al correo de FUT para ser notificadas a la ciudadanía, gestionadas con la empresa de correo electrónico certificado Camerfirma Colombia S.A.S. dentro de los tiempos previstos en los Acuerdos del Niveles de Servicio.

Tabla 21. Correspondencia de salida 2024

Mes	Física	Electrónica	Total
Enero	1.134	17.294	18.428
Febrero	917	31.603	32.520
Marzo	838	23.685	24.523
Abril	1.016	26.711	27.727
Mayo	1.060	21.349	22.409
Junio	1.145	15.596	16.741
Julio	1.151	18.639	19.790
Agosto	989	19.329	20.318
Septiembre	1.197	17.426	18.623
Octubre	1.170	19.235	20.405
Noviembre	937	17.003	17.940
Total	11.554	227.870	239.424

Fuente: SIGA, Camerfirma y reporte proveedor 4-72

4.1 Indicadores de gestión correspondencia

4.1.1 Nivel de efectividad correspondencia de salida física

La gestión a través de 4-72 para noviembre de 2024, fue la siguiente:

Tabla 22. Nivel de efectividad correspondencia física 4-72

Dependencia	Devolución	Entrega	Total enviados	Efectividad gestión
1300 - Oficina Asesora de Jurídica		12	12	100%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	123	343	466	74%
1500 - Oficina De Control Disciplinario de Juzgamiento	14	24	38	63%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén		6	6	100%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero		5	5	100%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria		4	4	100%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal		4	4	100%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	1	5	6	83%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito		4	4	100%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa		6	6	100%

Dependencia	Devolución	Entrega	Total enviados	Efectividad gestión
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy		5	5	100%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	1	36	37	97%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá		9	9	100%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	6	4	10	40%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	1	6	7	86%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo		2	2	100%
2214 - Dirección Local de Educación Mártires		6	6	100%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño		4	4	100%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda		7	7	100%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe		4	4	100%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar		7	7	100%
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado		1	1	100%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	7	33	40	83%
4100 - Dirección de Cobertura	6	12	18	67%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	15	9	24	38%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares		9	9	100%
5100 - Dirección de Talento Humano		2	2	100%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	4	93	97	96%
5110 - Oficina de Personal	4	12	16	75%
5120 - Oficina de Escalafón Docente		2	2	100%
5130 - Oficina de Nómina	11	41	52	79%
5200 - Dirección de Contratación		1	1	100%
5220 - Oficina de Contratos	1	1	2	50%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos		1	1	100%
5301 - Archivo SED		6	6	100%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano		10	10	100%
531002 - Oficina OSC Respuestas		2	2	100%
Supercade - Supercade Américas		2	2	100%
Supercade - Supercade Bosa		2	2	100%
Total Enviados	194	742	936	79%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida empresa 4-72

En la correspondencia física se presentó una efectividad del 79% con 936 envíos, de los cuales 742 entregas fueron efectivas y 194 devoluciones.

De los 392 envíos remitidos físicamente por 4-72 para gestión, 183 (46,68%) presentaron estado final de devolución y 209 fueron entregados de manera efectiva, lo que representa el 53,32 %.

Tabla 23. Nivel de efectividad correspondencia física 4-72

Dependencia	Entregas	Devoluciones	Total	Efectividad
Dirección de Bienestar Estudiantil	6	15	21	28,57%
Dirección de Cobertura	9	6	15	60,00%
Dirección de Dotaciones Escolares	6	0	6	100,00%
Dirección de Inspección y Vigilancia	23	7	30	76,67%
Dirección de Servicios Administrativos	1	0	1	100,00%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	4	4	8	50,00%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	2	1	3	66,67%
Dirección Local de Educación Fontibón	22	1	23	95,65%
Dirección Local de Educación Suba	0	6	6	0,00%
Dirección Local de Educación Usme	1	1	2	50,00%

Dependencia	Entregas	Devoluciones	Total	Efectividad
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	105	123	228	46,05%
Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	10	14	24	41,67%
Oficina de Escalafón Docente	2	0	2	100,00%
Oficina de Nómina	6	1	7	85,71%
Oficina de Personal	10	4	14	71,43%
Oficina de Servicio al Ciudadano	1	0	1	100,00%
Oficina OSC Respuestas	1	0	1	100,00%
Totales	209	183	392	53,32%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida Servicios Postales Nacionales (4-72)

4.1.2 Nivel de oportunidad correo electrónico certificado

Para noviembre de 2024 se remitieron 17.003 envíos por correo electrónico certificado, 11.634 por el correo electrónico de SED NOTIFICACIONES y 5.369 a través del correo electrónico FUT. Es importante precisar que estos totales corresponden a la facturación, debido a que algunos envíos tienen múltiples anexos y se cobra por aparte cada uno. En la práctica fueron 11.005 envíos por SED NOTIFICACIONES y 5.369 envíos por FUT.

Frente a la devolución de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico por SED NOTIFICACIONES, 482 comunicaciones fueron devoluciones, las cuales representan el 4,37% del total de 11.005 envíos; un total de 10.573 envíos fueron entregados, para un 95,64 % en la efectividad de la gestión; al validar los documentos, las direcciones de correo electrónico no se encuentran activas o se encuentran con inconsistencias en su denominación; la mayoría de las devoluciones son corregidas por los remitentes. No existe un registro de devoluciones a través del correo electrónico por FUT.

Con el fin de llevar el seguimiento, control y mejora se diligencia a diario un informe de rechazos de las salidas electrónicas de comunicaciones que no pueden ser remitidas a los destinatarios por inconsistencias tales como planilla sin correo electrónico, no se encuentra ningún documento cargado en SIGA, se presentan inconsistencias en el cargue de los documentos en SIGA, o rechazos por otros motivos; de igual manera sucede con las devoluciones, la mayoría de rechazos son corregidos por los remitentes. En cuanto a los rechazos de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico por SED NOTIFICACIONES, 319 comunicaciones fueron rechazos, las cuales representan el 2,90% del total de 11.005 envíos. No existe un registro de rechazos a través del correo electrónico por FUT.

A continuación, se muestra el detalle de nivel de efectividad por área remitente:

Tabla 24. Nivel de efectividad correspondencia electrónica

Dependencia	Entregas	Devoluciones	Total	Efectividad
Oficina de Control Interno	3	0	3	100,00%
Oficina Asesora de Jurídica	171	43	214	79,91%
Oficina para la Convivencia Escolar	423	20	443	95,49%

Dependencia	Entregas	Devoluciones	Total	Efectividad
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	1	0	1	100,00%
Dirección Local de Educación Usaquén	204	9	213	95,77%
Dirección Local de Educación Chapinero	80	2	82	97,56%
Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	38	5	43	88,37%
Dirección Local de Educación Usme	78	4	82	95,12%
Dirección Local de Educación Tunjuelito	102	4	106	96,23%
Dirección Local de Educación Bosa	118	7	125	94,40%
Dirección Local de Educación Kennedy	271	23	294	92,18%
Dirección Local de Educación Fontibón	130	6	136	95,59%
Dirección Local de Educación Engativá	183	21	204	89,71%
Dirección Local de Educación Suba	471	22	493	95,54%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	91	6	97	93,81%
Dirección Local de Educación Teusaquillo	242	8	250	96,80%
Dirección Local de Educación Mártires	12	0	12	100,00%
Dirección Local de Educación Antonio Nariño	49	0	49	100,00%
Dirección Local de Educación Puente Aranda	65	2	67	97,01%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe	137	7	144	95,14%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	125	8	133	93,98%
Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	3	0	3	100,00%
Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	10	0	10	100,00%
Dirección de Inspección y Vigilancia	187	18	205	91,22%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	192	13	205	93,66%
Dirección de Educación Preescolar y Básica	18	0	18	100,00%
Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	2	0	2	100,00%
Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	75	7	82	91,46%
Dirección de Evaluación de la Educación	22	1	23	95,65%
Dirección de Cobertura	436	31	467	93,36%
Dirección de Bienestar Estudiantil	571	38	609	93,76%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	214	14	228	93,86%
Dirección de Dotaciones Escolares	39	2	41	95,12%
Subsecretaría de Gestión Institucional	3	3	6	50,00%
Dirección de Talento Humano	146	3	149	97,99%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	618	22	640	96,56%
Oficina de Personal	800	22	822	97,32%
Grupo de Certificados Laborales	2	0	2	100,00%
Oficina de Escalafón Docente	1362	43	1405	96,94%
Oficina de Nómina	827	22	849	97,41%
Dirección de Contratación	4	0	4	100,00%
Oficina de Apoyo Precontractual	2	0	2	100,00%
Oficina de Contratos	77	0	77	100,00%
Dirección de Servicios Administrativos	20	2	22	90,91%
Archivo SED	311	10	321	96,88%
Oficina de Servicio al Ciudadano	1019	13	1032	98,74%
Oficina OSC Respuestas	619	21	640	96,72%
Total General	10573	482	11055	95,64%

Fuente: Base asignación SED notificaciones cargue de guías octubre de 2024

5. Gestión de Mejoramiento Continuo

Tabla 25. indicadores corte noviembre 2024

		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Nivel de oportunidad Total	En términos	33191	26292	26728	40759	42061	41699	
	Total, evaluado	35836	28317	28910	43480	44802	44247	
	%	93%	93%	92%	94%	94%	94%	
Nivel de oportunidad SIGA	En términos	32106	25380	25948	39824	40980	40675	
	Total evaluado	34566	27251	28031	42396	43568	43041	
	%	93%	93%	93%	94%	94%	95%	
Nivel de oportunidad BTE	En términos	1085	912	780	935	1081	1024	
	Total evaluado	1270	1066	879	1084	1234	1206	
	%	85%	86%	89%	86%	88%	85%	
Nivel de oportunidad Alcaldía	%	74%	78,90%	-	-	-	-	
Total, calidad SED	Sin error	4315	3605	2992	4276	147	228	509
	Total, muestra	4879	4015	3468	4770	215	264	522
	%	88%	90%	86%	90%	68%	86%	97%
Calidad SIGA	Sin error	4127	3418	2859	4064	-	-	-
	Total, muestra	4663	3804	3320	4493	-	-	-
	%	89%	90%	86%	90%	-	-	-
Calidad BTE	Sin error	188	187	133	212	147	228	509
	Total, muestra	216	211	148	277	215	264	522
	%	87%	89%	90%	76%	68%	86%	97%
Calidad Alcaldía	Sin error	16	14	24	20	-	-	-
	Total, muestra	34	34	34	30	-	-	-
	%	47%	41%	71%	67%	-	-	-
Vencidos BTE	Vigencia actual	168	116	34	57	65	115	
	Vigencias anteriores	9	1	0	0	0	0	
	Total	177	117	34	57	65	115	
Vencidos SIGA	Vigencia actual	1653	1414	877	783	752	899	
	Vigencias anteriores	248	165	114	99	92	68	
	Total	1901	1579	991	882	844	967	
Total vencidos	Vigencia actual	1821	1530	911	840	817	1014	
	Vigencias anteriores	257	166	114	99	92	68	
	Total	2078	1696	1025	939	909	1082	
Vencidos Alcaldía	Total	523	335	-	-	-	-	
	Respuestas	616	121	497	497	352	195	142

		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Percepción en las respuestas	%	51%	62%	53%	53%	53%	55,9%	48,5%

Fuente: Reporte informes de Oportunidad e informes de seguimiento Alcaldía BTE

Mensualmente, se realiza un informe relacionado con el seguimiento y alertas a las dependencias respecto al nivel de oportunidad, vencidos, calidad en las respuestas, seguimiento en la gestión de PQRSDF y nivel de efectividad en la gestión de la correspondencia de salida, con el propósito de generar las acciones de mejora por parte de las dependencias, en cumplimiento a la actividad del POA 2024, la cual a la fecha tiene un avance del 75%.

5.1 Gestión de reporte de hallazgos

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 ISO 9001:2015, se articuló con la Oficina de Control Interno, el seguimiento de Nivel de Oportunidad, mediante el procedimiento 20-PD-002 Formulación y Seguimiento al Plan de Mejoramiento, disponible en Isolución.

En el siguiente cuadro se detallan las acciones correctivas y acompañamientos realizados por parte del Equipo Plan Padrino con corte al 30 de noviembre de 2024.

Tabla 26 Hallazgos reportados en Isolución

Hallazgo	Área	Causa raíz	Evidencias Plan Mejoramiento	Aplica para cierre	Observación
1422	Colegio Panamericano	Sí	Sí	Sí	Para cierre
1434	Colegio Juan Francisco Berbeo	Sí	Sí	Sí	Para cierre
1437	Colegio Policarpa Salavarrieta	Sí	Sí	Sí	Para cierre
1450	Colegio Gonzalo Arango	Sí	Sí	Sí	Para cierre
1457	Colegio Ricaurte	Sí	Sí	Sí	Para cierre

Fuente: Reporte hallazgos Isolución

El Equipo Plan Padrino continuará la labor de acompañamiento de los siguientes Colegios:

Tabla 27. Acompañamientos prioritarios Plan Padrino

Hallazgo	Área	Causa raíz	Evidencias Plan Mejoramiento	Aplica para cierre	Observación
1433	Dirección Local de Educación Kennedy	Sí	No	No	Se realizará visita por parte de la OSC.
1438	Colegio Paulo Freire	Sí	No	No	
1444	Colegio Aulas Colombianas San Luis	Sí	No	No	
1447	Colegio José Joaquín Casas	Sí	No	No	
1449	Colegio General Santander	Sí	No	No	

Fuente: Reporte hallazgos Isolución

5.2 Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior

Se finalizan las siguientes acciones de mejora pendientes:

Tabla 28. Acciones de mejora Plan Padrino

ID	Descripción	Actividad	Observaciones - Seguimiento
ID_72	En seguimientos de la estrategia del Plan Padrino se identifica que es necesario implementar reporte unificado de PQRS, de tipologías, En el informe de PQRS	1, Se consolida la información para que a partir del mes de septiembre se incluya en los informes de PQRS	Se generan las correcciones respectivas y se ingresa en los informes de septiembre y octubre cuentan con esta información, discriminado la tipología del aplicativo SIGA y BTE.
ID_80	Reporte en ISOLOCION de los casos identificados como reiterativos para la aplicación y que tiene los indicadores muy bajos. se genera acción de mejora	1. Reunión con la líder del proceso de Servicio al Ciudadano, se fijaron las pautas para la inclusión y seguimiento de los reportes de hallazgos en Isolución	
ID_82	Socializar los temas y subtemas para el adecuado registro en el aplicativo SIGA y BTE, para mejorar los reportes, al igual que realizar retiro de la tipología en las dependencias: a. Falta de información o información general BTE b. Trámite General (SIGA)	1, Se consolida la información para que a partir del mes de septiembre se incluya en los informes de PQRS	Se generan las correcciones respectivas y se ingresa en los informes de septiembre y octubre cuentan con esta información, discriminado la tipología del aplicativo SIGA y BTE.
ID_88	Remisiones informes de la gestión de correspondencia por parte de los supervisores de las DLES, para unificar en un solo reporte para la Dirección de Inspección y vigilancia. Se genera acción de mejora No. 88.		
ID_89	implementación del sistema Digiturno en las Direcciones Local de de Educación. Se genera acción de mejora No. 89.		
ID_90	Recolección información del proceso de notificaciones, para evaluar una propuesta para unificar estas actividades en la Oficina de Servicio al Ciudadano. Se genera acción de mejora No. 90.		
ID_94	Reducir el número de veces que se redirige a las peticiones de los ciudadanos entre diferentes áreas, para mejorar la eficiencia en la atención inicial.		
ID_95	Asegurar que los casos sean distribuidos oportunamente a las áreas competentes, para reducir los retrasos en su gestión, de acuerdo con las tipologías presentadas por el Despacho de la Secretaría		

Fuente: Plantilla-Registro Servicio Mejoramiento Continuo, Servicio al Ciudadano

5.3 Cronograma de trabajo Plan Padrino diciembre 2024

- Seguimiento al cumplimiento de respuesta a las solicitudes dentro de los términos establecidos por ley (vencidos) – se enviará correo electrónico con la relación de casos vencidos a las 15 dependencias que registran más peticiones vencidas.
- Adicionalmente al envío de correo electrónico, se hará seguimiento al cierre o avance en los casos vencidos.
- Acompañamiento cargue de documentos radicados sin digitalizar vigencia 2024. Se remitirá correo electrónico a las 10 áreas que registran un alto número de casos sin digitalizar para la actual vigencia.
- Se genera una reunión para probación de los lineamientos para la gestión de hallazgos en el proceso de e servicio a la ciudadanía 13/12/2024.
- Ingresar los hallazgos de las áreas de nivel central y local en diciembre de 2024.
- Inició plan de trabajo para la actualización de la Resolución 1140 de 2016, el 12/12/2024.