



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

INFORME EJECUTIVO OCTUBRE 2023

INFORME PQRS OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Reviso

Aprobó:

Veiman Cotrino Díaz
Profesional Universitario

Diana Carolina Malaver
Profesional Universitario

Narda Rodríguez
Profesional Universitario

Johan Andrés Morales
Auxiliar Administrativo

Eva María Vera
Contratista

MARCO ANTONIO BARRERA GÓMEZ
Jefe de la Oficina de Servicio al
ciudadano
Defensor de la Ciudadanía

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

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	6
Glosario	6
1. Canales de atención de la Entidad	9
1.1 Telefónico.....	9
1.2 Virtual:.....	9
1.3 Presencial	10
1.4 Chat Institucional	10
1.5 Alcance POA	10
2. ¿Qué pudo impactar la gestión de PQRSDF en el período?	10
3. Análisis General de los Canales de Atención	12
3.1 Comportamiento Canales de Atención	13
3.2 Satisfacción Canales de Atención	14
3.3 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano	15
4. Análisis de las solicitudes radicadas	16
4.1 Correspondencia De Entrada Física:	18
4.2 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	24
5.2 Asignación PQRS en Bogotá Te Escucha	26
6. Nivel de oportunidad	27
7. Valoración de la Calidad en la respuesta	30
8. Percepción de la calidad EN LAS RESPUESTAS	34
9. Gestión Vencidos.....	37
10. Nivel de Oportunidad de los trámites de la SED	41
11. Gestión de Correspondencia	44



11.1	Correspondencia de Salida Física	44
11.2	Nivel De Oportunidad De Correspondencia De Salida Física.....	45
11.3	Nivel De Oportunidad Correo Certificado	47
11.4	Correo Electrónico Certificado.....	¡Error! Marcador no definido.
11.5	Rechazos	50
11.6	Devoluciones	51
11.7	Salidas que no Pasan por la OSC	52
12.	NO DIGITALIZADOS	55
13.	PD-PLAN DE MEJORA – ISOLUCION.....	57
14.	Resumen de Indicadores.....	58
15.	Seguimiento acciones de mejora informe anterior	59
16.	Acciones de mejora planteadas próximo informe	61

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.....	14
Tabla 4 Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento	16
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.	24
Tabla 11 Avance de cierre de gestión.	24
Tabla 12 Tipología Plan Padrino.	25
Tabla 13 Solicitud de Tramite de Notificaciones - Plan Padrino	26
Tabla 14 PQRS BTE.....	26
Tabla 15 Nivel de Oportunidad por área NVC	27
Tabla 16 Resultados de la Evaluación del mes	31
Tabla 17 Dependencias con mayor incumplimiento	31
Tabla 18 Percepción Calidad en la respuesta.....	35
Tabla 19 Trazabilidad	36
Tabla 20 Vencidos detalle mensual	37
Tabla 21 Variación de Vencimientos	41
Tabla 22 Nivel Oportunidad Trámites	42
Tabla 23 Detalle de cantidad de solicitudes recibidas de Trámites, OPA'S y Servicios recibidos de enero a septiembre de 2023.....	42
Tabla 24 Nivel Oportunidad Trámites por tipo de solicitud	42
Tabla 25 Nivel Oportunidad Trámites Dependencias	43
Tabla 26 Correspondencia de entrada.....	18
Tabla 27 Correspondencia de salida	44
Tabla 28 Correo Electrónico Certificado	48
Tabla 29 Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 30 Reporte de Rechazos realizados.....	50
Tabla 31 Reporte de Devoluciones realizadas	51
Tabla 32 Salidas que no pasan por la OSC	53
Tabla 33 Dependencias con Radicados sin Adjunto Digitalizado en PDF en los Sistemas de Gestión de Correspondencia	55
Tabla 34 Hallazgos Isolucion	57
Tabla 35 Avance Gestión Isolucion.....	58
Tabla 36 Indicadores	58



Listado de Graficas

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de octubre	12
Grafica 2 Comportamiento de PQRS respecto a canales de atención	13
Grafica 3 Tipificación canales de atención	15
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	29
Grafica 7 Nivel de Oportunidad por Subsecretaria	29
Grafica 8 Ciclo de Gestión de la Calidad de las respuestas	¡Error! Marcador no definido.

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 Matriculas)
- 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 octubre del 2023 se presentaron las siguientes novedades:

Se registro un nivel de servicio consolidado para el periodo de septiembre 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	15.349	14.970	98%
Virtual	29.518	29.518	100%
Telefónico	4.964	4.964	100%
Total, general	49.831	49.452	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%.

Indicador de satisfacción proyectado para el mes de octubre fue de 91%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 93.50% dando cumplimiento al indicador proyectado.

Se recibieron y radicarón a través del aplicativo de Bogotá te escucha 101 comentarios de felicitaciones; registrados en las encuestas de satisfacción aplicadas a la ciudadanía que hizo uso de los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito.

Los temas de mayor impacto fueron asignación de cupo escolar con 23.20% manteniéndose respecto al mes anterior, debido al cronograma de cobertura 2023- 2024 de acuerdo con la resolución 3144 del 30 agosto 2023, seguido esta Prestaciones sociales de docentes con un 20.28% presenta disminución del 2.7% respecto al mes anterior, el subsidio de transporte con 15.03% aumento en 5.5%. Por otro lado, Traslado de estudiantes antiguos representa el 10.26% aumentando en 5.5%; Consulta a solicitudes radicadas 7.06% disminuyendo 3.6%; Escalafón Docente 2.99% aumentando en un 32.2%; Información sobre vacantes ofertadas y contratación 2.77% aumentando respecto al mes anterior.

El estándar de satisfacción para octubre del 2023 de los canales de atención se cumplió, a través de seguimiento diario al cumplimiento e implementando las estrategias de mejora necesarias. Adicional del apoyo del grupo de Aliados Incondicionales a las encuestas con baja nota para la mejora continua de forma individual por parte de los agentes.

Durante el mes de octubre se acudió a tres Comités locales de Cobertura:

San Cristóbal	20 de octubre
Tunjuelito	5 de octubre
Bosa	19 de octubre

Para vigencia 2022 de documentos vencidos, solo quedan pendiente s12 de la DEL de suba, Para la vigencia 2023, se debe focalizar la atención en la Oficina de Personal, Divino Maestro, Certificaciones Laborales, Suba y Nomina que registran más de 50 vencidos para el 2023, siendo el más crítico personal con 326 requerimientos.

La nota de calidad respecto a los monitoreos de los canales atención muestra un incremento en la prestación del servicio, mostrando un incremento del 5,33% en error crítico y de un 2,97% en error No critico frente al mes inmediatamente anterior, lo que evidencia que las actividades definidas “Atención al Detalle”, “Pre y posturnos por parte de la operación”, y el acompañamiento constante durante el mes de octubre generaron un impacto positivo.

3. ANÁLISIS GENERAL DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

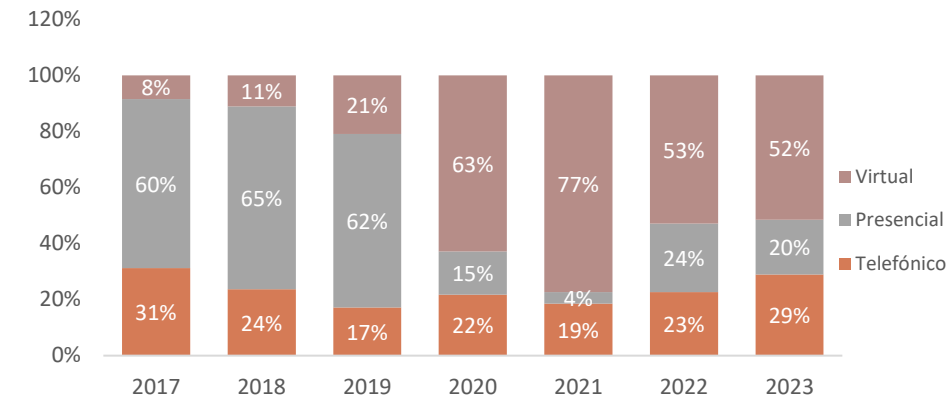
Los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito presentan un comportamiento variable durante los últimos cinco años, al contar con un hito, como lo fue la pandemia causada por el virus Sars-COV2. Desde ese momento, la ciudadanía en general ha optado por preferir los canales virtuales, 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 octubre se contó con un total de 161.1143 atenciones.

Tabla 2 Participación Canales Acumulados al mes de octubre

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	316.780	611.154	85.576	1.013.510
2018	228.727	629.665	106.442	964.834
2019	177.779	641.855	215.751	1.035.385
2020	364.005	259.744	1.053.365	1.677.114
2021	433.762	95.218	1.802.175	2.331.155
2022	268.218	289.303	624.463	1.181.984
2023	338.445	228.622	603.711	1.170.778

Fuente: Datos Canales OSC.

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de octubre



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC

En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a octubre 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 42%, disminuyendo la participación del canal presencial en 47% y el telefónico aumento en 5% respecto al año anterior.

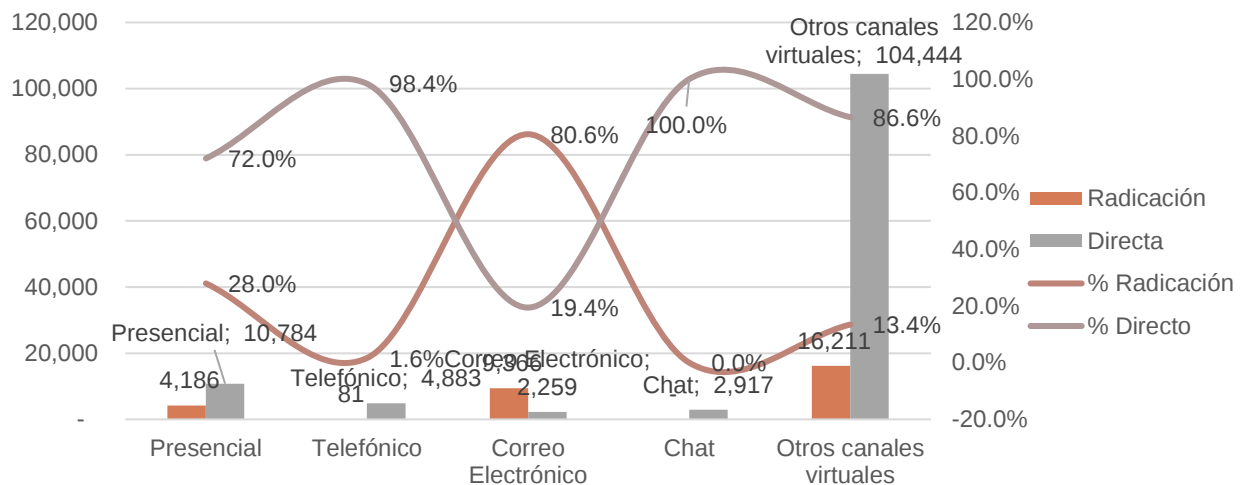
En el año 2021 de acuerdo con las situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19, se mantuvo la tendencia al año anterior, aumentando la participación del canal virtual con 14%, de igual manera para el canal telefónico se mantiene la tendencia disminuyendo en 3%; debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional el canal presencial disminuyó en su participación un 11% respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2023, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 29% (es preciso indicar que se incluyeron las cifras de gestión IVR) y 20%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 52%.

3.1 Comportamiento Canales de Atención

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

Grafica 2 Comportamiento de PQRS respecto a canales de atención



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC

El nivel de servicio de la Oficina de servicio al ciudadano tuvo un 99% de efectividad en la solución de requerimientos ingresados por la ciudadanía en los canales de atención; el canal presencial reportó el nivel de servicio más bajo con el 98%, encontrándose dentro del estándar del indicador. Es importante mencionar que de manera general el 17.0% de las solicitudes son resueltas en primer contacto y el restante son radicadas.

Es preciso indicar que ingresaron 101.304 atenciones en el canal virtual este 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 el inicio de la solicitud de cupo escolar estudiantes nuevos vía web de 1° primero en adelante desde el 1 de septiembre hasta el 30 de octubre 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 octubre fue de 91%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 93.50% dando cumplimiento al indicador 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%
Proyectado Oct-23	93%	92%	89%	72%	91%
Obtenido Oct-23	95.21%	92.17%	93.22%	73.84%	93.50%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

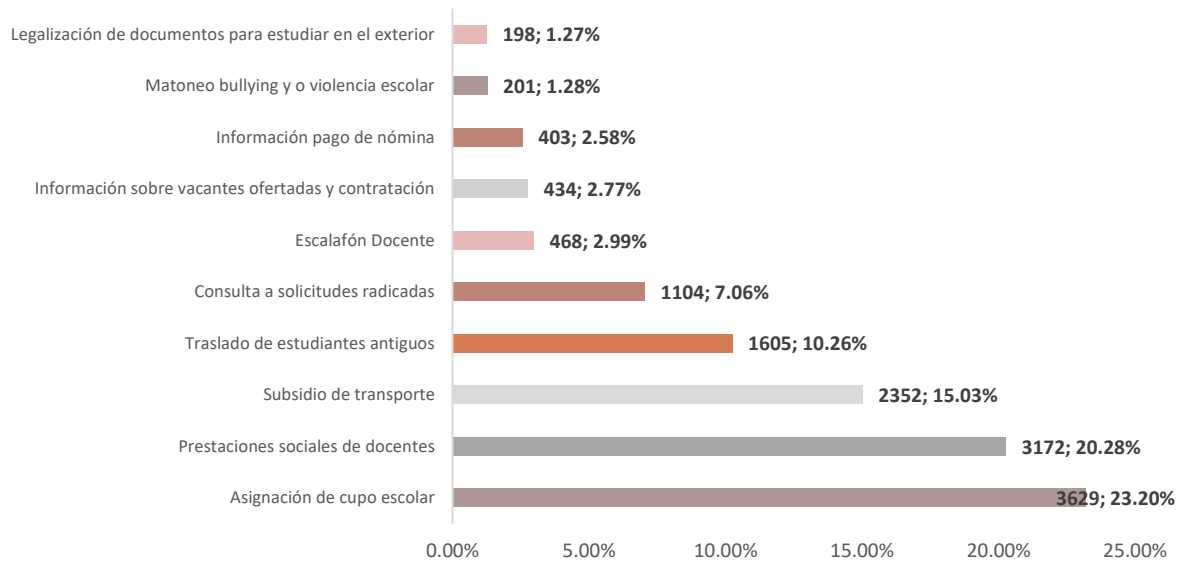
El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para octubre se encontró en 93.50%, se aplicaron un total de 6.321 encuestas, de las cuales 5.910 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 92.17% disminuyendo en 0.45%, Correo electrónico 73.84% registro un aumento del 1.21%, Canal presencial 95.21% registro aumento del 3.81%, y el canal Chat 93.22% aumentando en 7.27% respecto al periodo anterior.

3.3 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Durante de octubre en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron asignación de cupo escolar con 23.20% manteniéndose respecto al mes anterior, debido al cronograma de cobertura 2023- 2024 de acuerdo con la resolución 3144 del 30 agosto 2023; estableció la solicitud de cupo escolar estudiantes nuevos vía web de 1° primero en adelante desde el 1 de septiembre hasta el 30 de octubre 2023. Seguido esta Prestaciones sociales de docentes con un 20.28% presenta disminución del 2.7% respecto al mes anterior, preciso señalar que el trámite de pensión y auxilios para docentes y directivos docentes debe ser realizado por Humano en Línea a partir del 20 de febrero y fundamentado en el Decreto 942 del 01 de junio de 2022 y las directrices establecidas por el Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria La Previsora S.A., por otro lado, el subsidio de transporte con 15.03% aumento en 5.5%.

Grafica 3 Tipificación canales de atención



Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

Por otro lado, Traslado de estudiantes antiguos representa el 10.26% aumentando en 5.5%; Consulta a solicitudes radicadas 7.06% disminuyendo 3.6%; Escalafón Docente 2.99% aumentando en un 32.2%; Información sobre vacantes ofertadas y contratación 2.77% aumentando respecto al mes anterior; Información pago de nómina 2.58% aumentando en 15.18% respecto a septiembre; Matoneo bullying y o violencia escolar 1.28% y Legalización de documentos para estudiar en el exterior 1,27%.

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 76%	Derecho de Petición Interés Particular	222	17457	17.679
	Derecho de Petición Interés General	49	129	178
	Derecho de Petición de Consulta	28	1	29

	Tipo de tramite	Bogotá te escucha	SIGA	Total General
	Derecho de Petición de Información		10	10
	Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias	6	16	22
	Fut (Formulario Único de Trámites)		1124	1.124
	Informativo		111	111
	Respuestas en General (Allegan documentación, solución a peticiones de las IED e información de costos educativos)		48	48
	Contáctenos		3079	3.079
	Invitaciones		23	23
	Facturas		3	3
Requerimientos Legales 1%	Tutelas		195	195
	Expediente		2	2
	Cumplimientos de Fallo		231	231
	Recursos de Reposición		5	5
	Conciliación		1	1
	Demandas		2	2
	Recursos de Apelación		3	3
PQRS Representan el 2%	Quejas	388	7	395
	Reclamos	116		116
	Felicitaciones	108		108
	Denuncias por Actos de Corrupción		34	34
	Sugerencias	3	3	6
Solicitudes de Acceso a la Información, Representan el 0%	Solicitudes de Acceso a la Información	28		28
Trámite Representa el 21%	Derecho de Petición Interés General		6	6
	Derecho de Petición Interés Particular		6406	6.406
	Total General	948	28.896	29.844

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, clasificándolas de acuerdo con los tres grandes grupos generales, que son: Solicitudes y trámites (Derechos de Petición de consulta, general, particular, información FUT, Informativo, Invitaciones), Requerimientos Legales (Citación, Conciliación, Cumplimiento de fallo, Demandas, Expedientes, Recursos, Tutelas, Nulidad), PQRSDF (Queja, Reclamo, Felicitación, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), y Solicitud de Acceso a la Información.

Tabla 5 Acumulado 2023

Mes	Solicitudes y Tramites	PQRSDF	Requerimientos Legales	Solicitud de Acceso a la Información	Total general
Enero	65.185	475	832	28	63.965
Febrero	54.809	595	1.264	38	53.622
Marzo	52.188	586	1.128	39	49.516
Abril	43.778	432	1.128	27	42.738
Mayo	35.467	648	722	28	33.010
Junio	31.095	715	692	49	28.903
Julio	32.705	499	424	25	29.646
Agosto	32.004	699	394	28	30.533
Septiembre	30.367	697	382	68	29.081
Octubre	22.306	659	439	28	29.844

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia y Humano en Línea

Las peticiones en general crecieron un 3% respecto al mes anterior, siendo solicitudes y tramites el de mayor impacto.

Del total de los registros; el 63% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central, el 29% gestionados por el Nivel Institucional y el 9% por las Direcciones Locales de Educación; del total el 86% se realiza a través de canales virtuales y el 14% de manera presencial.

4.1 Correspondencia De Entrada Física:

Durante el mes de octubre se gestionaron 2.730 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 332 documentos, los cuales no han sido solicitados por las diferentes dependencias de la entidad.

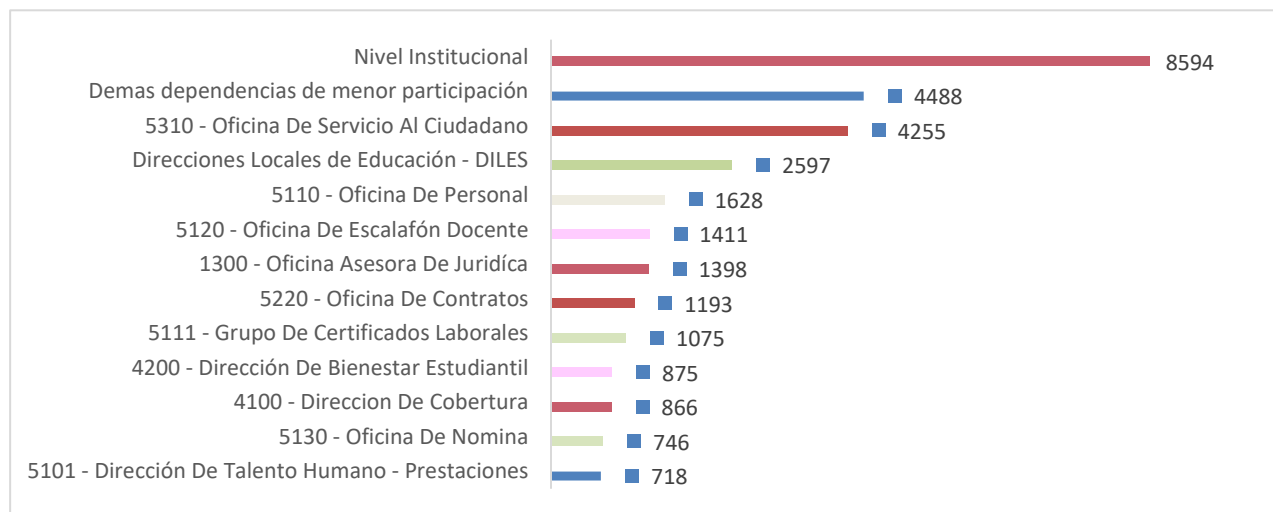
Tabla 6 Correspondencia de entrada

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

Correspondencia de Entrada				
Mes	Entrada	Interno	PQRSF	Total
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
Total	27.065	2.309	488	29.862

Fuente: SIGA y reporte proveedor Alas de Colombia SAS

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

4.2 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 37% está representado por el nivel institucional (IED) equivalentes a 8.289 requerimientos, seguido de un 47% que constituyen las diez dependencias más representativas con un total de 10.467 requerimientos, posteriormente un 8% de participación de las Direcciones Locales de Educación con 1.763 requerimientos y por las demás dependencias de menor participación que integran 2787 requerimientos que aportan un 8% 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 tramites 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 Escalafón Docente cuenta con inscripción de privados decreto 2277 con un 43%, seguido de ascenso privados decreto 2077 con el 19% y reconocimiento salarial por especialización 17%.

La oficina de contratos por su parte cuenta con el trámite de certificaciones de contratos con el 91%, seguido de trámite general con el 9%. La Oficina de Personal participa en gestión general con un 79%, seguido de vacaciones de funcionarios administrativos con 10%, y renunciaciones 2%

El grupo de certificaciones laborales cuenta con el 79% de trámites generales, el 10% para factor salarial y 6% para tiempo de servicio. Por parte de las demás áreas y las IED y DLE, a parte de las 5 principales mencionadas anteriormente dieron su aporte con el restante 63% de las solicitudes y trámites gestionados por la entidad en el mes de septiembre para este grupo.

4.1.2 Grupo PQRSDF

Los 659 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 85 % fueron atendidos virtualmente por el canal Web, E-mail y Redes Sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 15%.

Tabla 7 Oficinas con mayor participación

ÁREA	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	115	17%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	45	7%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	39	6%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	37	6%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	32	5%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	26	4%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	21	3%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	21	3%

ÁREA	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	17	3%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe	17	3%
Demas dependencias de menor participación	157	24%
Nivel Institucional	132	20%
TOTAL	659	100%

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

4.1.2.1 ¿Qué Nos Dicen Los Ciudadanos?

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

4.1.3 Requerimientos Legales

Tabla 8 Requerimiento de mayor demanda

GRUPO	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
Cumplimiento de Fallo	231	53%
Tutela	195	44%
Recurso de Reposición	5	1%
Recurso de Apelación	3	1%
Demandas	2	0%
Expediente	2	0%
Conciliación	1	0%
TOTAL	439	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 44%, los recursos de reposición con el 2%

4.1.4 Presuntas denuncias sobre actos de corrupción

Durante el presente mes se recibieron 38 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 9 Denuncias por presuntos actos de corrupción

AREA	CANTIDAD
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	3
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	3
4100 - Dirección De Cobertura	3
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	3
2211 - Dirección Local De Educación Suba	3
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	3
5100 - Dirección De Talento Humano	2
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación Establecimientos Educativos	2
531002 - Oficina Osc Respuestas	2
1000 - Despacho	2
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	2
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	1
6007 - 23 Colegio Nuevo Chile (IED)	1
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	1
5110 - Oficina De Personal	1
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	1
5220 - Oficina De Contratos	1
TOTAL	34

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 391 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 10 Participación según el nivel

Organismo Autónomo e Independiente	Cantidad
Organismo de Control Distrital*	164
Organismo de Control Nacional*	42
Ramas del Poder Publico	
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	156
Rama Judicial*	29

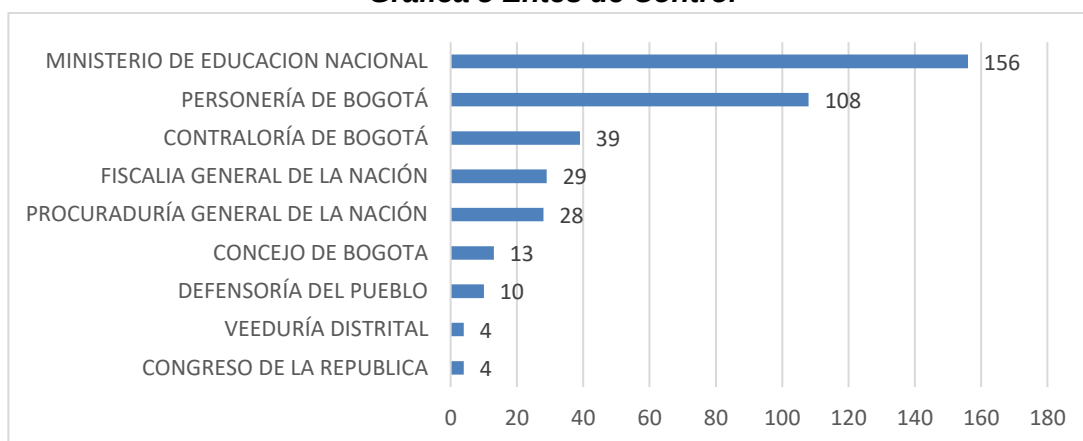
Total general

391

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

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 40% de ellas vienen del Ministerio de Educación Nacional, El 28% de la Personería de Bogotá, el 10% de la Contraloría de Bogotá, el restante 23% está entre otras de menor participación.

4.1.6 Sugerencias y/o felicitaciones

Las sugerencias de la ciudadanía en octubre fueron 6 y ellas hicieron referencia a mayor exigencia de los requisitos académicos para los docentes provisionales, investigación a Coordinadora de Colegio Oficial, propuesta de proyecto Bogotá Bilingüe.

Del mismo modo las felicitaciones presentadas en total fueron 108, destacándose, la labor de Liceth Ospina, Yesica Restrepo, María Sánchez, Jesús Gil, Rocio Valderrama, Lorena Hernandez, Angela Álvarez, Yeimy Rincón, Luisa Zapata, Ingrid Meneses, William Quintero, Brandon Vela, Andrea Jiménez, Jaqueline Veloza, Andry Gutiérrez, servicio de legalización de documentos con destino al exterior, Tatiana Ramírez, entre otros.

4.1.7 Acceso a la información

Respecto al acceso a la información durante el presente mes ingresaron 28 solicitudes de las cuales se destacan 5 para la oficina de Personal, 3 que fueron dirigidas a la Dirección de Talento Humano, 3 a la Dirección de Cobertura, 2 a la Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones, y las restantes 15 son integradas por diferentes dependencias de la entidad

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 octubre de 2023, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a 965 las cuales se discriminan en:

- 524 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 249 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 150 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)
- 42 actividades programadas en cronograma de seguimiento.

5.1 Correo Electrónico

Tabla 11 Histórico de Gestión.

AÑO/MES	enero	febrero	marzo	abril	mayo	juni	juli	agosto	septiembre	octubre
2021					46	194	195	181	223	248
2022	436	623	662	455	561	546	581	672	676	562
2023	596	662	385	433	670	677	592	586	555	524

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

Tabla 12 Avance de cierre de gestión.

TEMA	Octubre	% cierre
Completado	500	95.42%
En progreso	24	4.58%
Total general	524	100%

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

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 octubre está en el 95.42%.

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

Tabla 13 Tipología Plan Padrino.

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	182	34.73%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	68	12.98%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	48	9.16%
Modificación usuarios	38	7.25%
Creación de Usuarios	30	5.73%
Solicitud de radicación Contactenos	27	5.15%
Solicitud de modificación y/o aclaración de Agendamiento	22	4.20%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	19	3.63%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	17	3.24%
RED CONTACTO	12	2.29%
Informativo (Seguimientos Plan Padrino)	12	2.29%
Aclaración Informe de Vencidos	12	2.29%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	11	2.10%
Creación de PC	6	1.15%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	6	1.15%
Aclaración Informe de Efectividad	4	0.76%
Fallas Tecnológicas y de Conectividad con los Aplicativos	4	0.76%
Apoyo Soportes Dexon	3	0.57%
Creación de Trámites	2	0.38%
Solicitud de Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	1	0.19%
Total, general	524	100,00%

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

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, como el Grupo de Certificados Laborales, Oficina de Servicio al Ciudadano, Oficina de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones, Oficina de Nómina y contratos, estas 5 dependencias generan el 41.41% de las solicitudes.

Igualmente, este correo gestiona las solicitudes realizadas de notificaciones, en el presente mes se recibieron un total de 249 solicitudes, la dependencia que más utiliza este medio para la remisión de notificaciones en la Oficina de Escalafón Docente, seguida por la Oficina de Nómina, Oficina

de Personal y Oficina de Control Disciplinario de Instrucción; el servicio más reiterativo es la Notificación Electrónica.

Tabla 14 Solicitud de Tramite de Notificaciones - Plan Padrino

Tipología	Cantidad
Notificación electrónica	62
Citación notificación presencial	52
Fijación cartelera - publicación página web	42
Notificación aviso	37
Citación notificación correo electrónico	24
Publicación página web	14
Notificación personal	13
Fijación en cartelera	5
Total General	249

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

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 octubre se realizaron 150 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 octubre de las 42 actividades programadas se realizaron 38 con una ejecución del 90% del cronograma, el 10% 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 15 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	192	10470
2022	2182	1848	1232	726	865	620	643	837	891	707	920	11471

Años	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total
2021	2345	2081	1811	1218	1040	905	1520	1063	1581	1411	1150	16125

6. NIVEL DE OPORTUNIDAD

En el Nivel de Oportunidad de la Secretaría de Educación, se mide el porcentaje de respuesta en términos alcanzado en cada una de las dependencias de la entidad, Este indicador se calcula teniendo en cuenta el total de las peticiones resueltas en los términos de Ley que dicta el Código contencioso Administrativo (Ley 1755 Art 14), sobre el total de los requerimientos que se debían 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 octubre.

Tabla 16 Nivel de Oportunidad por área NVC

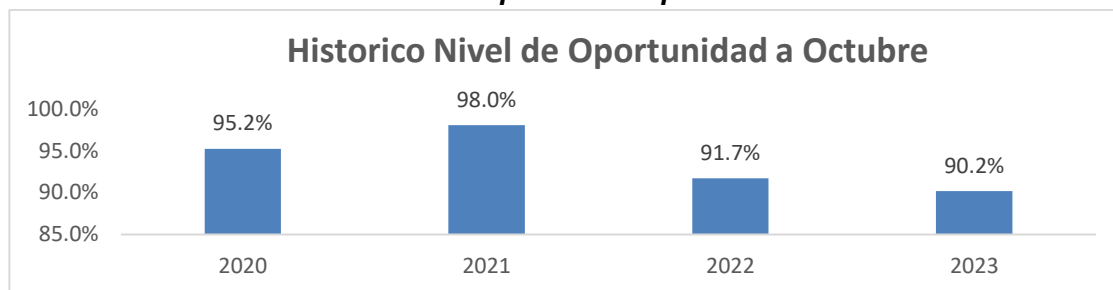
Área Responsable	Peticiones Ingresadas	No Cumple	No Cumple	Nivel De Oportunidad
3200 - Dirección De Educación Media	24		24	100.0%
5410 - Oficina De Presupuesto	9		9	100.0%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1,145		1145	100.0%
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	5		5	100.0%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	10		10	100.0%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	184		184	100.0%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	7		7	100.0%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	4		4	100.0%
5220 - Oficina De Contratos	560		560	100.0%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	7		7	100.0%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	7		7	100.0%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	38		38	100.0%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	83		83	100.0%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	44		44	100.0%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	17		17	100.0%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	145		145	100.0%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	52		52	100.0%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	90		90	100.0%
5200 - Dirección De Contratación	1		1	100.0%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	61		61	100.0%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	506		506	100.0%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	99		99	100.0%
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	4		4	100.0%

Área Responsable	Peticiones Ingresadas	No Cumple	No Cumple	Nivel De Oportunidad
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	14		14	100.0%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	4,280	1	4279	100.0%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	813	3	810	99.6%
4100 - Dirección De Cobertura	797	7	790	99.1%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	109	1	108	99.1%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	108	1	107	99.1%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe	91	1	90	98.9%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	75	1	74	98.7%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	165	3	162	98.2%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	94	2	92	97.9%
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	126	3	123	97.6%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	119	3	116	97.5%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	78	2	76	97.4%
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	114	3	111	97.4%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	108	3	105	97.2%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	206	9	197	95.6%
1200 - Oficina De Control Interno	67	3	64	95.5%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	169	10	159	94.1%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	461	29	432	93.7%
1000 - Despacho	118	8	110	93.2%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	218	18	200	91.7%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	847	71	776	91.6%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	71	6	65	91.5%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	22	2	20	90.9%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	523	64	459	87.8%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	122	15	107	87.7%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1,101	152	949	86.2%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	209	29	180	86.1%
1100 - Oficina Asesora De Planeación	21	3	18	85.7%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	1,140	173	967	84.8%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	274	42	232	84.7%
5100 - Dirección De Talento Humano	323	51	272	84.2%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	344	55	289	84.0%
5110 - Oficina De Personal	1,864	310	1554	83.4%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	234	43	191	81.6%
5130 - Oficina De Nómina	770	151	619	80.4%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	8	2	6	75.0%

Área Responsable	Peticiones Ingresadas	No Cumple	No Cumple	Nivel De Oportunidad
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	4	2	2	50.0%
Total	19,309	1282	18027	93.4%

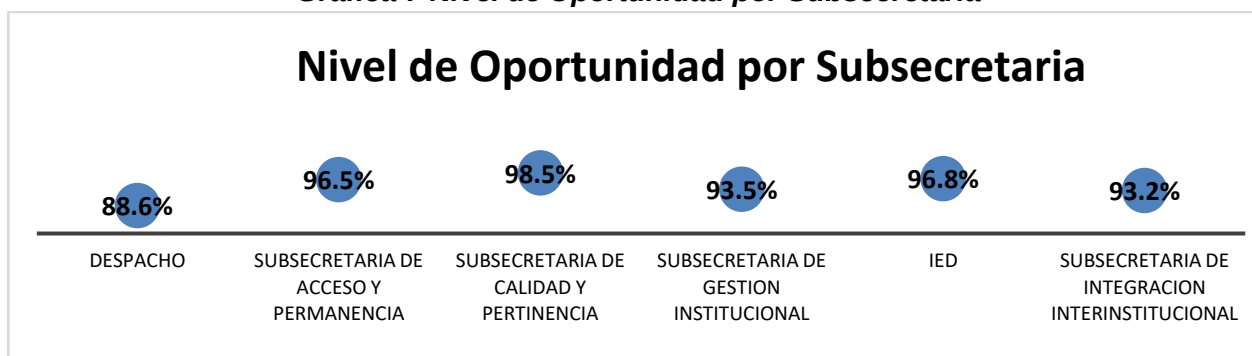
Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 03-11-2023

Grafica 6 Nivel de Oportunidad por Subsecretaria



Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 03-11-2023 Datos a octubre

Grafica 7 Nivel de Oportunidad por Subsecretaria



Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 03-11-2023

La variación de octubre con respecto al mes anterior aumentó en un 0.1 %; del total de las 62 dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 36 áreas se encontraron por debajo del 100%, de la cuales 14 están por debajo del 90% y 22 entre el 90% y 99%. De las que si cumplen con el 100% se encuentran 25 dependencias.

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

- 1300 - Oficina Asesora De Jurídica 84.8%
- 2208 - Dirección Local De Educación Kennedy 84.7%
- 5100 - Dirección De Talento Humano 84.2%
- 1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción 84.0%

- 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%

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 3700 requerimientos evaluados, el 11% 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 17 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
3700	3479	221	3478	222	3510	190	3525	275	3460	240	3291	409
	94%	6%	94%	6%	95%	5%	93%	7%	94%	6%	89%	11%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad, - Fecha de Corte: 31/octubre/2023

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 3700 respuestas, el 11% (406) 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 octubre se sitúa en el 87%.

Tabla 18 Dependencias con mayor incumplimiento

ÁREA RESPONSABLE	MUESTRA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NIVEL DE CUMPLE	NIVEL NO CUMPLE
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	1	0	1	0%	100%
1100 - Oficina Asesora de Planeación	3	1	2	33%	67%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	2	1	1	50%	50%
5000 - Subsecretaria De gestión Institucional	6	3	3	50%	50%

ÁREA RESPONSABLE	MUESTRA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NIVEL DE CUMPLE	NIVEL NO CUMPLE
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	6	4	2	67%	33%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	3	2	1	67%	33%
5110 - Oficina De Personal	3	2	1	67%	33%
5100 - Dirección De Talento Humano	44	30	14	68%	32%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	11	8	3	73%	27%
5110 - Oficina De Personal	107	82	25	77%	23%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	49	38	11	78%	22%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	115	91	24	79%	21%
1000 - Despacho	29	23	6	79%	21%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	25	20	5	80%	20%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	5	4	1	80%	20%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	16	13	3	81%	19%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	43	35	8	81%	19%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovación Pedagógicas	34	28	6	82%	18%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	53	44	9	83%	17%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	12	10	2	83%	17%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	40	34	6	85%	15%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	54	46	8	85%	15%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	76	66	10	87%	13%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	84	73	11	87%	13%
5130 - Oficina De Nomina	92	80	12	87%	13%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	20	18	2	90%	10%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	21	19	2	90%	10%
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	32	29	3	91%	9%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	43	39	4	91%	9%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	33	30	3	91%	9%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	22	20	2	91%	9%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	45	41	4	91%	9%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	34	31	3	91%	9%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	81	74	7	91%	9%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	40	37	3	93%	8%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	27	25	2	93%	7%

ÁREA RESPONSABLE	MUESTRA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NIVEL DE CUMPLE	NIVEL NO CUMPLE
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	28	26	2	93%	7%
4100 - Dirección De Cobertura	100	93	7	93%	7%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	37	35	2	95%	5%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	20	19	1	95%	5%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	21	20	1	95%	5%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	22	21	1	95%	5%
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	25	24	1	96%	4%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	27	26	1	96%	4%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	35	34	1	97%	3%
1200 - Oficina De Control Interno	6	6	0	100%	0%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	2	2	0	100%	0%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	2	2	0	100%	0%
4000 - Subsecretaria de Acceso y Permanencia	4	4	0	100%	0%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	1	1	0	100%	0%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	1	1	0	100%	0%
5220 - Oficina De Contratos	14	14	0	100%	0%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	2	2	0	100%	0%
5301 - Archivo Sed	82	82	0	100%	0%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	56	56	0	100%	0%
531002 - OSC Respuestas	103	103	0	100%	0%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	7	7	0	100%	0%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	2	2	0	100%	0%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	1	1	0	100%	0%
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	1	1	0	100%	0%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	1	1	0	100%	0%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	1	1	0	100%	0%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	2	2	0	100%	0%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	5	5	0	100%	0%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	6	6	0	100%	0%

ÁREA RESPONSABLE	MUESTRA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NIVEL DE CUMPLE	NIVEL NO CUMPLE
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	3	3	0	100%	0%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	4	4	0	100%	0%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	4	4	0	100%	0%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	1	1	0	100%	0%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	4	4	0	100%	0%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	1	1	0	100%	0%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	2	2	0	100%	0%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	1	1	0	100%	0%
4100 - Dirección De Cobertura	7	7	0	100%	0%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	9	9	0	100%	0%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	2	2	0	100%	0%
5100 - Dirección De Talento Humano	5	5	0	100%	0%
5130 - Oficina De Nomina	6	6	0	100%	0%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	24	24	0	100%	0%

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

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que, de las dependencias e Instituciones evaluadas, Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento, los colegios Antonio Jose Uribe (IED), Juan Rey (IED), San Cayetano (IED), San Carlos (IED), entre otras dependencias, deben implementar acciones de mejora, en sus respuestas.

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@educacionbogogta.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 octubre se obtuvo un total de 281 encuestas diligenciadas por la ciudadanía de 29 dependencias de la entidad, de las cuales, 4 fueron evaluadas por la ciudadanía con un 100% frente a los criterios de calidad: Oficina De Contratos, Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar, Dirección De Inspección Y Vigilancia y Dirección Local De Educación Puente Aranda.

Por otro lado, dependencias como Dirección de Bienestar Estudiantil, Oficina de Escalafón Docente, Dirección de Cobertura y Oficina de personal son las áreas que más respuestas tiene evaluadas por la ciudadanía (142) en total, teniendo en cuenta que por sus funciones presentan mayor impacto en la comunidad educativa. Frente a las dependencias que se encuentran con un porcentaje en 0% se realizarán mesas de trabajo con el profesional designado para definir acciones de mejora que permita aumentar el indicador y mejorar la percepción de la respuesta al ciudadano cumpliendo con los criterios de calidad.

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

Tabla 19 Percepción Calidad en la respuesta

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Oficina De Contratos	1		1	100%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	1		1	100%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	2		2	100%

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Dirección Local De Educación Puente Aranda	1		1	100%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	5	1	6	83%
Dirección De Talento Humano	4	1	5	80%
Dirección Local De Educación Engativa	3	1	4	75%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	14	6	20	70%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	2	1	3	67%
Dirección Local De Educación Suba	4	2	6	67%
Oficina De Personal	16	8	24	67%
Dirección de Servicios Administrativos - Archivo Sed	2	1	3	67%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	14	8	22	64%
Oficina De Escalafón Docente	19	17	36	53%
Oficina De Nomina	12	11	23	52%
Oficina Asesora De Jurídica	1	1	2	50%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	1	1	2	50%
Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	1	1	2	50%
Dirección De Cobertura	8	16	24	33%
Dirección De Dotaciones Escolares	1	2	3	33%
Dirección De Bienestar Estudiantil	17	41	58	29%
Oficina Para La Convivencia Escolar	3	9	12	25%
Dirección Local De Educación Bosa	1	8	9	11%
Dirección Local De Educación Antonio Nariño		3	3	0%
Dirección Local De Educación Tunjuelito		2	2	0%
Dirección Local De Educación Teusaquillo		1	1	0%
Dirección Local De Educación Chapinero		1	1	0%
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones		2	2	0%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe		3	3	0%
Total general	133	148	281	47%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

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

Tabla 20 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%

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Septiembre	155	143	52%
Octubre	133	148	47%
Total	920	1138	45%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes es del 47% presentando una disminución del 5% frente al mes anterior. 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.

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 29 de septiembre y el reporte del 25 de octubre. En el reporte de septiembre se encontraron 920 documentos vencidos y en el reporte de octubre se encontraron 1305.

Con corte a octubre, 849 están asignados en nivel central, 139 en nivel local y 317 en nivel Institucional. Con relación al corte de octubre, los documentos vencidos aumentaron en 385.

Para este corte los documentos persisten 13 documentos vencidos de la vigencia 2022 todos pertenecientes a la Dirección Local de Suba.

Tabla 21 Vencidos detalle mensual

Dependencia	2023											Total 2023
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	
Oficina De Personal	1	3	8	5	11	6	1	3	17	200	71	326
Colegio Divino Maestro (IED)		2	11	19	6	10	6	7	3	12		76
Grupo De Certificados Laborales					1	5	1	1	3	22	29	62
Oficina De Nomina			1					1	3	25	20	50
Dirección Local De Educación Suba			1	1	3	1	2	7	5	25	3	48
Oficina Asesora De Jurídica								1	1	33	12	47
Dirección Local De Educación Engativa								2	9	30	5	46
Dirección De Talento Humano					1				9	20	6	36

Dependencia	2023											Total 2023
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	
Dirección De Servicios Administrativos										31	3	34
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos			1				1	1	4	11	13	31
Colegio Acacia II (IED)							1	4	9	12	2	28
Colegio Aulas Colombianas San Luis (IED)				2	4	6	5	2	3	4		26
Dirección Local De Educación Kennedy									2	17	4	23
Dirección De Talento Humano - Prestaciones								1		10	5	16
Colegio República Bolivariana De Venezuela (IED)					1	1	2	1		6	1	12
Colegio República De China (IED)				1		3		2	3	1	1	11
Colegio Sierra Morena (IED)										11		11
Colegio Paulo Freire (IED)										7	3	10
Colegio Gonzalo Arango (IED)					2			1		3	3	9
Oficina De Control Disciplinario De Instrucción								2		5	1	8
Dirección De Inspección Y Vigilancia									1	5	2	8
Colegio Veintiún Ángeles (IED)										4	3	7
Colegio Integrada La Candelaria (IED)				1	1		3	1		1		7
Subsecretaría De Acceso Y Permanencia				1				1	1	1	1	5
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar										4		4
Colegio Unión Colombia (IED)										1	3	4
Colegio Kimi Pernía Domico (IED)								1		2	1	4
Colegio Manuel Zapata Olivella (IED)									1	1	2	4
Colegio Integrado De Fontibón (IED)										3	1	4
Colegio Antonio Garcia (IED)									2	2		4
Colegio La Arabia (IED)					1					2	1	4
Colegio Santa Barbara (IED)										4		4
Dirección Local De Educación Sumapaz											3	3
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo							1			2		3
Colegio Usaquén (IED)							1			1	1	3
Colegio Policarpa Salavarrieta (IED)										1	2	3
Colegio Técnico Tomas Rueda Vargas (IED)						1				2		3
Colegio Class (IED)										3		3
Colegio Técnico Menorah (IED)										3		3

Dependencia	2023											Total 2023
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	
Colegio Escuela Nacional De Comercio (IED)					1		1			1		3
Colegio Reino De Holanda (IED)									2	1		3
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones										1	1	2
Dirección Local De Educación Bosa											2	2
Dirección De Cobertura										1	1	2
Archivo Sed									1	1		2
Colegio Almirante Padilla (IED)						1				1		2
Colegio El Destino (IED)										2		2
Colegio Bosanova (IED)											2	2
Colegio Nuevo Chile (IED)										2		2
Colegio Porfirio Barba Jacob (IED)										1	1	2
Colegio Castilla (IED)											2	2
Colegio Codema (IED)								1	1			2
Colegio Las Américas (IED)										2		2
Colegio Carlo Federici (IED)										2		2
Colegio Luis Angel Arango (IED)											2	2
Colegio General Santander (IED)											2	2
Colegio Instituto Técnico Industrial Francisco Jose De Caldas (IED)										2		2
Colegio Jorge Gaitan Cortes (IED)										2		2
Colegio Rodolfo Llinas (IED)											2	2
Colegio Nicolas Buenaventura (IED)										2		2
Colegio Panamericano (IED)											2	2
Colegio El Jazmin (IED)				1	1							2
Colegio Jose Joaquin Casas (IED)									1	1		2
Colegio Rodrigo Lara Bonilla (IED)							2					2
Colegio Gimnasio Sabio Caldas (IED)								1	1			2
Oficina Asesora De Planeación										1		1
Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento									1			1
Dirección General De Educación Y Colegios Distritales									1			1
Dirección Local De Educación Santafe - Candelaria											1	1
Dirección Local De Educación Antonio Nariño											1	1
Dirección De Educación Media											1	1
Dirección De Dotaciones Escolares											1	1
Colegio Toberin (IED)											1	1

Dependencia	2023											Total 2023
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	
Colegio Campestre Monte Verde (IED)											1	1
Colegio San Martin De Porres (IED)											1	1
Colegio Externado Nacional Camilo (IED)										1		1
Colegio El Manantial (Ced)										1		1
Colegio Manuelita Saenz (IED)										1		1
Colegio Montebello (IED)										1		1
Colegio Gloria Valencia Castaño (IED)										1		1
Colegio Gabriel Garcia Márquez (IED)			1									1
Colegio Nueva Esperanza (IED)										1		1
Colegio Orlando Fals Borda (IED)										1		1
Colegio Rural Olarte-Arrayanes-La Argentina-Curubital-El Hato (Ced)			1									1
Colegio Santa Martha (IED)										1		1
Colegio Ciudad De Bogotá (IED)											1	1
Colegio Orlando Higuera Rojas (IED)										1		1
Colegio La Esperanza (IED)		1										1
Colegio Laura Herrera De Varela (IED)											1	1
Colegio Fernando Soto Aparicio (IED)											1	1
Colegio Francisco De Miranda (IED)								1				1
Colegio General Gustavo Rojas (IED)									1			1
Colegio Antonio Van Uden (IED)										1		1
Colegio Antonio Nariño (IED)								1				1
Colegio Garces Navas (IED)							1					1
Colegio Instituto Técnico Republica De Guatemala (IED)											1	1
Colegio Nestor Forero Alcala (IED)								1				1
Colegio Nueva Constitución (IED)									1			1
Colegio Tomas Cipriano De Mosquera (IED)										1		1
Colegio Delia Zapata Olivella (IED)				1								1
Colegio Gustavo Morales (IED)										1		1
Colegio Instituto Técnico Julio Florez (IED)										1		1
Colegio Tibabuyes Universal (IED)									1			1
Colegio Filarmónico Jorge Mario (IED)				1								1
Colegio Juan Francisco Berbeo (IED)											1	1
Colegio Manuela Beltran (IED)											1	1
Colegio Maria Montessori (IED)										1		1
Colegio Antonio Jose De Sucre (IED)											1	1
Colegio Alejandro Obregón (IED)										1		1
Colegio Alfredo Iriarte (IED)										1		1
Colegio Diana Turbay (IED)										1		1

Dependencia	2023											Total 2023
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	
Colegio Liceo Femenino Mercedes										1		1
Colegio Palermo Sur (IED)										1		1
Colegio Compartir Recuerdo (IED)									1			1
Colegio Cundinamarca (IED)										1		1
Colegio El Tesoro De La Cumbre (IED)										1		1
Colegio Jose Maria Vargas Vila (IED)								1				1
Colegio La Joya (IED)										1		1
Colegio Leon De Greiff (IED)										1		1
Colegio Nicolas Gomez Davila (IED)										1		1
Colegio Paraíso Mirador (IED)										1		1
Colegio Republica De México (IED)										1		1
Colegio Rural Jose Celestino Mutis (IED)										1		1
Colegio Gimnasio Del Campo Juan De La Cruz Varela (IED)										1		1
Total General	1	6	24	33	33	34	28	45	88	578	233	1.103

Fuente: Tablero Vencidos- Oficina de Servicio al Ciudadano Fecha de Corte 3-11-2023

Tabla 22 Variación de Vencimientos

Nivel	Septiembre	Octubre	Variación Mes
Central	548	849	Subió
Local	117	139	Subió
Institucional	255	317	Subió
Total	920	1305	Subió

Fuente: Reporte de vencidos – Oficina de servicio al Ciudadano

Se requiere acciones para el cierre de vencidos con las siguientes oficinas: Oficina De Personal, Colegio Divino Maestro (IED), Grupo De Certificados Laborales, Oficina De Nomina, Dirección Local De Educación Suba, Oficina Asesora De Jurídica, Dirección Local De Educación Engativa, Dirección De Talento Humano, Dirección De Servicios Administrativos, Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos.

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 septiembre 2023:

Tabla 23 Nivel Oportunidad Trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en Términos	PQR Recibidas	% de Cumplimiento
Trámite	11621	11412	22	98%
Servicio	3944	1627	58	41%
Otros procedimientos administrativos	527	527	7	100%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Tabla 24 Detalle de cantidad de solicitudes recibidas de Trámites, OPA'S y Servicios recibidos de enero a septiembre de 2023

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

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Detalla del cumplimiento de oportunidad de los trámites de enero a septiembre de 2023:

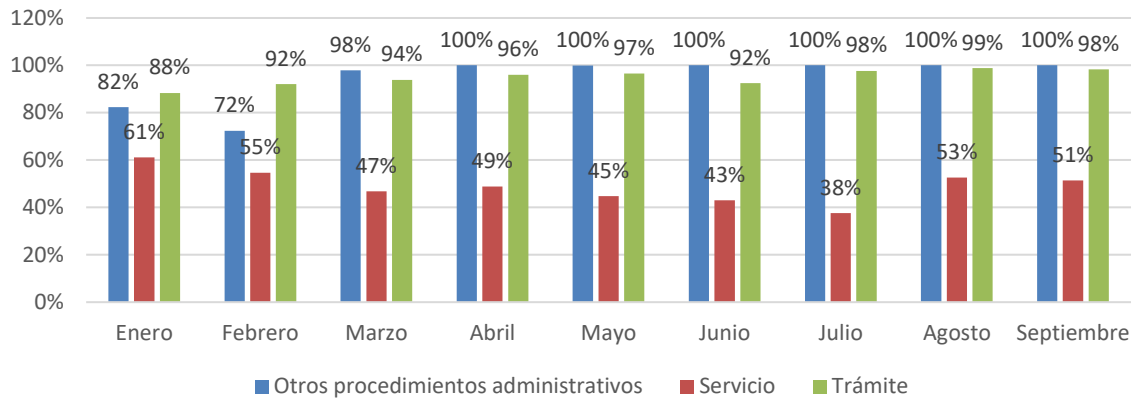
Tabla 25 Nivel Oportunidad Trámites por tipo de solicitud

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

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Grafica 9 % de Cumplimiento de los trámites

% de Cumplimientos en 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 26 Nivel Oportunidad Trámites Dependencias

Tipo Solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.
Dirección De Bienestar Estudiantil	82%	72%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección De Cobertura	84%	93%	97%	98%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección De Dotaciones Escolares	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%	70%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección De Talento Humano	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina De Contratos*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina De Control Disciplinario De Instrucción*	83%	100%	100%	80%	100%	75%	100%	100%	100%
Oficina De Escalafón Docente*	60%	64%	78%	86%	90%	89%	98%	100%	100%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección De Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%

Tipo Solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.
Instituciones Educativas Oficiales	89%	92%	94%	97%	96%	95%	97%	98%	98%
Oficina De Nomina*	74%	88%	99%	93%	90%	94%	97%	97%	95%
Oficina De Personal*	95%	89%	82%	84%	91%	75%	86%	85%	93%
Dirección De Inspección Y Vigilancia*	73%	80%	72%	72%	69%	56%	76%	70%	63%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	91%	89%	81%	84%	91%	42%	-	-	-
Grupo De Certificados Laborales*	1%	1%	0%	1%	0%	0%	2%	5%	7%
Oficina De Tesorería Y Contabilidad*	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	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 y el grupo de 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

11. GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

11.1 Correspondencia de Salida Física

En correspondencia de salida física se tramitaron 1155. documentos, de los cuales 1.010 se gestionaron por parte del operador de correspondencia ALAS de COLOMBIA S.A.S, presentando 45 envíos de nivel nacional, 5 en zona fuera de cobertura y 95 de correspondiente al envío de correspondencia e 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 octubre se recibieron 10477 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
Agosto	823	10.640	11.463
Septiembre	919	10.564	11.483
Octubre	1155	10.991	12.146
Total	8.940	114.144	123.084

Fuente: SIGA y reporte proveedor Alas de Colombia SAS

11.2 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 73% de efectividad en la entrega.

Tabla 28 Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física

CÓD ÁREA	ÁREA	ENVIADO	DEVOLUCIONES	DIFERENCIA	EFFECTIVIDAD GESTIÓN
1800	1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	4	0	4	100%
2201	2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	4	0	4	100%
2204	2204 - Dirección Local De Educación San Cristobal	4	0	4	100%
2205	2205 - Dirección Local De Educación Usme	5	0	5	100%
2206	2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	4	0	4	100%
2213	2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	6	0	6	100%
2216	2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	5	0	5	100%

2219	2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	10	0	10	100%
2220	2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	1	0	1	100%
2400	2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	1	0	1	100%
3400	3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	1	0	1	100%
5300	5300 - Dirección De Servicios Administrativos	1	0	1	100%
5310	5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	3	0	3	100%
	SUPER CADE AMERICAS	2	0	2	100%
	SUPER CADE BOSA	3	0	3	100%
	SUPER CADE SUBA	3	0	3	100%
2212	2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	12	1	11	92%
2207	2207 - Dirección Local De Educación Bosa	8	1	7	88%
2208	2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	8	1	7	88%
2211	2211 - Dirección Local De Educación Suba	8	1	7	88%
2214	2214 - Dirección Local De Educación Mártires	23	3	20	87%
5301	5301 - Archivo Sed	15	2	13	87%
2210	2210 - Dirección Local De Educación Engativa	7	1	6	86%
531002	531002 - Oficina Osc Respuestas	6	1	5	83%
5130	5130 - Oficina De Nomina	29	5	24	83%
5100	5100 - Dirección De Talento Humano	5	1	4	80%
2203	2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	8	2	6	75%
2215	2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	4	1	3	75%
2218	2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	8	2	6	75%
2600	2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	183	54	129	70%
2209	2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	60	18	42	70%

5101	5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	55	19	36	65%
5110	5110 - Oficina De Personal	46	16	30	65%
2500	2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	51	18	33	65%
1700	1700 - Oficina De Tecnologías De La Informacion Y Las Comunicaciones	7	3	4	57%
1400	1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	254	127	127	50%
5120	5120 - Oficina De Escalafón Docente	26	14	12	46%
4100	4100 - Dirección De Cobertura	43	24	19	44%
1300	1300 - Oficina Asesora De Jurídica	165	95	70	42%
1500	1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	34	20	14	41%
4200	4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	20	12	8	40%
5111	5111 - Grupo De Certificados Laborales	5	3	2	40%
4300	4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	3	2	1	33%
4400	4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	5	4	1	20%
TOTAL		1155	451	704	61%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

11.3 Correo Electrónico Certificado

Para el mes de octubre se realizó el envío de 10.591 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.

11.4 Nivel De Oportunidad Correo Certificado

Frente a la devolución de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico, se rechazaron 400 comunicaciones en el mes de octubre, 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	6	0	6	100%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	1	0	1	100%
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	122	0	122	100%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	2	0	2	100%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	44	0	44	100%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	19	0	19	100%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	4	0	4	100%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	17	0	17	100%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	5	0	5	100%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	8	0	8	100%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	2	0	2	100%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	4	0	4	100%
5301 - Archivo Sed	513	4	509	99%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	346	3	343	99%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	107	1	106	99%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	255	3	252	99%

ÁREA	ENVIADO	DEVOLUCIONES	DIFERENCIA	EFFECTIVIDAD GESTIÓN
5220 - Oficina De Contratos	74	1	73	99%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1151	20	1131	98%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	55	1	54	98%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	333	7	326	98%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	42	1	41	98%
5130 - Oficina De Nomina	776	19	757	98%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	76	2	74	97%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	1107	34	1073	97%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	550	18	532	97%
531002 - Oficina Osc Respuestas	861	31	830	96%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	111	4	107	96%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	82	3	79	96%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	270	10	260	96%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	672	27	645	96%
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	73	3	70	96%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	24	1	23	96%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	162	7	155	96%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	252	11	241	96%
5100 - Dirección De Talento Humano	236	11	225	95%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	183	9	174	95%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	241	12	229	95%
5110 - Oficina De Personal	751	41	710	95%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	17	1	16	94%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	331	20	311	94%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	31	2	29	94%

ÁREA	ENVIADO	DEVOLUCIONES	DIFERENCIA	EFFECTIVIDAD GESTIÓN
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	15	1	14	93%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	354	26	328	93%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	39	3	36	92%
4100 - Dirección De Cobertura	385	32	353	92%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	79	7	72	91%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	59	6	53	90%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	143	17	126	88%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	1	1	0	0%
	10991	400	10591	96%

Fuente: SIGA y Buzón de correo

11.5 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	FISICO	TOTAL	%
5110 - Oficina De Personal	27	0	27	12%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	18	8	26	11%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	12	6	18	8%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	1	14	15	6%
4100 - Dirección De Cobertura	10	4	14	6%
531002 - Oficina OSC Respuestas	14	0	14	6%
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	0	13	13	6%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	11	0	11	5%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	9	2	11	5%

ÁREA	DIGITAL	FISICO	TOTAL	%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	10	0	10	4%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	8	0	8	3%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	3	5	8	3%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	8	0	8	3%
5130 - Oficina De Nomina	4	3	7	3%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	5	1	6	3%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	6	0	6	3%
5100 - Dirección De Talento Humano	6	0	6	3%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	5	0	5	2%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	3	1	4	2%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	3	0	3	1%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	1	1	2	1%
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	2	0	2	1%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	2	0	2	1%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	2	0	2	1%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	1	1	2	1%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	1	0	1	0%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	1	0	1	0%
5301 - Archivo Sed	1	0	1	0%
Total General	174	59	233	100%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

11.6 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	FISICO	TOTAL	%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	2	129	131	15%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	34	95	129	15%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	7	54	61	7%
5110 - Oficina De Personal	41	16	57	7%

ÁREA	DIGITAL	FISICO	TOTAL	%
4100 - Dirección De Cobertura	32	24	56	6%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	26	23	49	6%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	27	12	39	4%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	18	19	37	4%
5130 - Oficina De Nomina	19	16	35	4%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	20	14	34	4%
531002 - Oficina Osc Respuestas	31	1	32	4%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	0	21	21	2%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	3	18	21	2%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	20	1	21	2%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	17	1	18	2%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	12	0	12	1%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	11	1	12	1%
5100 - Dirección De Talento Humano	11	1	12	1%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	9	1	10	1%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	10	0	10	1%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe	7	2	9	1%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	7	0	7	1%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	6	0	6	1%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	3	3	6	1%
5301 - Archivo Sed	4	2	6	1%
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	3	2	5	1%
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	1	4	5	1%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	4	0	4	0%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	1	3	4	0%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	3	1	4	0%
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	0	3	3	0%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	3	0	3	0%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	2	1	3	0%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	0	3	3	0%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	1	0	1	0%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	1	0	1	0%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	1	0	1	0%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	1	0	1	0%
5220 - Oficina De Contratos	1	0	1	0%
Total General	399	471	870	100%

11.7 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

ÁREA	CANTIDAD	%
1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE INSTRUCCION	1083	22%
5110 - OFICINA DE PERSONAL	615	13%
1500 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE JUZGAMIENTO	396	8%
5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	335	7%
5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	260	5%
1300 - OFICINA ASESORA DE JURIDICA	252	5%
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	169	3%
2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	160	3%
5130 - OFICINA DE NOMINA	153	3%
1000 - DESPACHO	132	3%
4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	120	2%
2600 - DIRECCION DE RELACIONES CON LOS SECTORES DE EDUCACION SUPERIOR Y EDUCACION PARA EL TRABAJO	95	2%
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	90	2%
2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAQUÉN	59	1%
2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLIVAR	58	1%
2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	56	1%
4100 - DIRECCION DE COBERTURA	53	1%
2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	52	1%
3500 - DIRECCIÓN DE FORMACIÓN DE DOCENTES E INNOVACIONES PEDAGÓGICAS	51	1%
2500 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	49	1%
2214 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN MÁRTIRES	42	1%
1200 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	41	1%
2216 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE ARANDA	37	1%
5420 - OFICINA DE TESORERÍA Y CONTABILIDAD	37	1%
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	35	1%
2215 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ANTONIO NARIÑO	35	1%

2209 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN FONTIBON	33	1%
1100 - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	32	1%
2204 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SAN CRISTOBAL	29	1%
2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URIBE URIBE	28	1%
3400 - DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN DE POBLACIONES	19	0%
2203 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SANTA FE - CANDELARIA	18	0%
531002 - OFICINA OSC RESPUESTAS	17	0%
1800 - OFICINA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR	17	0%
2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO	17	0%
2206 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELITO	15	0%
5300 - DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	15	0%
4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	15	0%
4400 - DIRECCIÓN DE DOTACIONES ESCOLARES	15	0%
5210 - OFICINA DE APOYO PRECONTRACTUAL	11	0%
3300 - DIRECCIÓN DE CIENCIAS TECNOLOGÍAS Y MEDIOS EDUCATIVOS	11	0%
5000 - SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	11	0%
3600 - DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN	10	0%
1700 - OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	9	0%
3100 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PREESCOLAR Y BÁSICA	8	0%
5410 - OFICINA DE PRESUPUESTO	8	0%
2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME	7	0%
2000 - SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN INTERINSTITUCIONAL	7	0%
3200 - DIRECCION DE EDUCACION MEDIA	6	0%
2213 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TEUSAQUILLO	5	0%
2220 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUMAPAZ	3	0%
2300 - DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	3	0%
OFICINA VIRTUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	2	0%
3000 - SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y PERTINENCIA	2	0%
5220 - OFICINA DE CONTRATOS	2	0%
2100 - DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y COLEGIOS DISTRITALES	2	0%
1600 - OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	1	0%
4000 - SUBSECRETARÍA DE ACCESO Y PERMANENCIA	1	0%
2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS UNIDOS	1	0%

5400 - DIRECCIÓN FINANCIERA	1	0%
2400 - DIRECCIÓN DE RELACIONES CON EL SECTOR EDUCATIVO PRIVADO	1	0%
TOTAL	4847	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 se cargados al sistema, permitiendo así facilitar a los ciudadanos la consulta de sus respuestas y permitiendo mantener una trazabilidad de consulta en la Gestión Documental.

Se viene realizando un seguimiento y manejo directo con las dependencias para cerrar la brecha de SIGA sin 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 333 Dependencias con Radicados sin Adjunto Digitalizado en PDF en los Sistemas de Gestión de Correspondencia.

Dependencia	2020	2021	2022	2023	Total General
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	8387	12837	3806	844	25.874
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	596	5439	53	45	6.133
5110 - Oficina De Personal	1954	1884	753	796	5.387
5120 - Oficina De Escalafón Docente	2595	1652	344	516	5.107
5130 - Oficina De Nomina	2112	462	416	157	3.147
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	956	1537	34	98	2.625
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	1278	676		11	1.965
5100 - Dirección De Talento Humano	488	753	10	62	1.313
4100 - Dirección De Cobertura	393	425	394	95	1.307
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	710	247	7	180	1.144
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instruccion	554	286	61	200	1.101
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	222	691	17	67	997
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	589	351	1	19	960
2211 - Dirección Local De Educación Suba	298	142	155	343	938

Dependencia	2020	2021	2022	2023	Total General
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	465	223	101	119	908
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	421	353	61	47	882
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	73	774		18	865
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	317	282	61	122	782
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	458	142	26	60	686
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	352	280		3	635
5111 - Grupo De Certificados Laborales	128	234	131	102	595
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	222	338	1	15	576
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	303	120	2	97	522
5220 - Oficina De Contratos	181	247		10	438
1000 - Despacho	92	155	21	140	408
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	113	267	4	15	399
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	39	67	79	206	391
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	184	129	4	29	346
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	188	151		5	344
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	197	102		4	303
5301 - Archivo Sed	221	67		3	291
3200 - Dirección De Educación Media	130	119		3	252
1200 - Oficina De Control Interno	126	79	2	15	222
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	110	57	2	28	197
1100 - Oficina Asesora De Planeación	69	77	18	14	178
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	90	6		72	168
5410 - Oficina De Presupuesto	103	58		5	166
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	141	12		1	154
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	101	25		2	128
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	104	10		2	116
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	46	50	5	14	115
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	63	29		20	112
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	67	19		14	100
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	53	34		9	96
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	52	3	7	31	93
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	48	32		9	89
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	42	40		3	85
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	57	20		3	80
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	4	1		66	71
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	10	34	2	20	66
2205 - Dirección Local De Educación Usme	23	30	1	6	60
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	45	8		4	57
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	38	9		8	55
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	25	7		22	54

Dependencia	2020	2021	2022	2023	Total General
5200 - Dirección De Contratación	32	19		1	52
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	23	4		2	29
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	22	2		3	27
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	7	12		3	22
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	13	5		2	20
5400 - Dirección Financiera	16	3			19
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	12	5			17
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	5	2		5	12
5221 - Oficina De Contratos - Archivo Rosa Zarate		1			1
Total General	26763	32125	6579	4815	70282

A la fecha de corte el Nivel Central mantiene el 54.24% de los faltantes de digitalizado, seguido por el 40.41% de los Colegios y el 5.29% en las DLES.

Se requiere mesa de trabajo con la Dirección de Talento Humano y sus dependencias., pues son las que mantienen mayores pendientes en todos los indicadores.

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 344 Hallazgos Isolucion

Estado	Cerrada	Sin Gestión	Falta cargar soportes	Falta cargar actividades	Total general
Cerrada	26				26
Abierta			14	1	15
Abierta/sin gestión		16			16
Total general	26	16	14	1	57

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

A continuación, se relaciona las 16 dependencias que no han realizado acción de mejora ni causa raíz, y que pueden ser susceptibles de seguimiento de disciplinario por parte de Control Interno:

- Colegio Antonio Garcia Hallazgo #1415
- Colegio Aulas Colombianas San Luis Hallazgo #1444
- Colegio Castilla Hallazgo #1424
- Colegio Divino Maestro Hallazgo #1419
- Colegio Fanny Mikey Hallazgo #1458
- Colegio Gonzalo Arango Hallazgo #1450
- Colegio Instituto Técnico Laureano Gomez Hallazgo #1440
- Colegio Jose Joaquín Casas Hallazgo #1447
- Colegio Juan Francisco Berbeo Hallazgo #1434
- Colegio Panamericano Hallazgo #1422
- Colegio Paulo Freire Hallazgo #1438
- Colegio Policarpa Salavarrieta Hallazgo #1437
- Colegio Veintiún Ángeles Hallazgo #1427
- Colegio Verjon Alto/Bajo Hallazgo #1416
- Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa Hallazgo #1428
- Oficina De Personal Hallazgo #1435

El Colegio Ricaurte con el Hallazgo #1457, ya registro causa raíz y acción de mejora, está pendiente del cargue de actividades

Tabla 355 Avance Gestión Isolucion

	cerradas	pendientes	Sin Gestión
OCTUBRE	46%	54%	28%
SEPTIEMBRE	32%	68%	40%

14. RESUMEN DE INDICADORES

Tabla 366 Indicadores

Indicador	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Octubre
Nivel de Oportunidad	91.5%	85.3%	88.7%	91.0%	93.0%	91.9%	91.2%	91.8%	93.3%	93.4%
Calidad en la Respuesta	82.0%	85.9%	84.7%	88.9%	89.2%	89.0%	91.0%	89.1%	83.7%	89.0%
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%
Percepción en las respuestas	37.0%	32.0%	40.0%	35.0%	45.0%	43.0%	49.0%	43.0%	52.0%	47%
Gestión Correspondencia de Salida física	73.0%	70.0%	81.0%	85.0%	81.0%	82.0%	86.0%	86%	78%	80%

15. SEGUIMIENTO ACCIONES DE MEJORA INFORME ANTERIOR

1. Teniendo en cuenta que para el mes de septiembre el indicador en la efectividad de la entrega de correspondencia de salida disminuyó en un 78% debido a varios envíos masivos enviados por la Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe donde solicitaban a varias instituciones privadas y públicas su cierre voluntario, solicitamos amablemente el apoyo de OSCPlanpadrino para retroalimentar a la dirección local, con el fin de que previamente a una solicitud se validen y actualicen las direcciones físicas relacionadas en la plantilla y así mismo las relacionadas en SIGA.

RTA: Se realiza reunión donde se socializa el servicio de red contacto con el cual cuenta la Oficina de Servicio al Ciudadano y el cual es un insumo importante del cual puede hacer uso la dirección local en los casos de envío de comunicaciones masivas, logrando así no afectar el nivel de la efectividad.

Se escuchan las novedades que se presentaron y que dieron lugar a la afectación, se resuelven las dudas y preguntas que se generaron durante la reunión y se da cierre a la misma siendo las 3:30 pm

2. De acuerdo con información recibida desde la Oficina de Control Interno, se continuará con las visitas a las dependencias que presentan hallazgo en ISolucion para que establezcan el plan de mejoramiento respectivo.

RTA: Se realiza seguimiento a las diferentes dependencias través de Correos electrónicos, llamadas telefónicas y asesoramientos en teams, a aquellas que tienen hallazgos en Isolucion generando un aumento en 14 puntos pasando del 32% al 46% de hallazgos cerrados

Mes	Cerradas	Pendientes
Octubre	46% 	54% 
Septiembre	32%	68%

De los pendientes se disminuyó aquellas dependencias que se encuentran sin gestión pasando de un 40% a un 28%.

3. De los documentos vencidos correspondientes a la vigencia 2022 con fecha de corte 29 de septiembre, persisten 8 que pertenecen a la Dirección Local de Suba. Se continuará con el acompañamiento necesario para dar cierre a estos.

RTA: Se realiza visita a la Dirección Local de Educación de Suba, para el respectivo seguimiento a los documentos vencidos presentados a la fecha, en los cuales se evidencian registros de periodos anteriores.

Se revisa el avance que se registra a la fecha con respecto al anterior seguimiento. Se llama uno a uno los funcionarios que registran pendientes a la fecha solicitando la pronta gestión y cierre de las solicitudes que presentan vencimiento.

Se realiza revisión de digitalizados y se establecen alternativas para el cargue de los documentos pendientes.

Se presentan las siguientes recomendaciones y solicitudes para tener en cuenta:

- Se socializa estado de radicaciones para su respectiva gestión y tramite por parte de la DILE.
- Se solicita agendar reunión con el equipo de la dirección local en el mes de noviembre, para el seguimiento y avances del estado de vencidos.
- Realizar la debida clasificación de los radicados en el SIGA, para establecer los términos de cada uno.
- Se sugiere la revisión del cargue de documentos digitalizados a los radicados que se gestionan, para así garantizar el correcto cargue.

Finalmente se generan los siguientes compromisos:

- El equipo de la dirección local se compromete a revisar y gestionar los casos vencidos con la mayor celeridad posible.
- Se realizará el cierre del 50% de las solicitudes que presentan vencimiento a la fecha para el seguimiento de noviembre.

4. Con relación a los documentos vencidos de la vigencia 2023 las acciones se centrarán en buscar la disminución del 25% en las áreas críticas como Nómina, DLE suba, Oficina Jurídica

RTA: Se realiza visita a la Oficina Asesora jurídica el día 25 de octubre, se sostiene reunión con la persona encargada del seguimiento y cumplimiento de la respuesta en los términos establecidos de Ley, con el fin de revisar los 150 casos que registran vencidos, encontrando que solo 19 casos se encuentran realmente vencidos los otros 131 casos resultantes fueron finalizados de manera errada por la opción de “finalizar actividad”.

Se le informa a la servidora encargada Sandra consuelo González como revisar el reporte y se da el paso a paso para cerrar correctamente las solicitudes que están con finalizar actividad, por último, se realiza revisión y seguimiento a los 19 casos que sí se encuentran vestidos en la dependencia y se genera compromiso de cierre para la siguiente visita.

Igualmente, el día 26 se realiza Visita a la oficina de nómina hoy para hacer seguimiento a los documentos vencidos que presenta esta dependencia, la funcionaria Mónica Velandia indica que ya cuentan con un plan de contingencia, en el cual tienen el apoyo por parte de los funcionarios para conseguir la disminución en la cantidad de los vencidos se espera que con esta actividad, se cierre por lo menos el 50% de estos documentos y se genera visita para la segunda semana del mes de noviembre.

16. ACCIONES DE MEJORA PLANTEADAS PRÓXIMO INFORME

- 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%
- 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
- 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.
- 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.
- La Efectividad en la entrega depende de la correcta información que se registre en los documentos de salida se realizará fortalecimiento en esta tena con la Oficina De Escalafón Docente, Grupo De Certificados Laborales y Dirección De Dotaciones Escolares.
- Socialización de Indicadores con las Oficina de Personal (326 vencidos), Grupo de Certificados Laborales (62 vencidos), Oficina de Nomina (50 vencidos)
- 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).
- Se realizará la reactivación de la Campaña “Ponte en los Zapatos”, con los TIPS de Calidad.
- Oficios de Indicadores a las dependencias con niveles más bajos.