



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INFORME DE GESTIÓN PQRS

MARZO 2023

Elaboró:

DIANA CAROLINA MALAVER

**Profesional Universitario Oficina de
Servicio al Ciudadano**

Aprobó:

NARDA LIZETH RODRIGUEZ TORO

Defensor de la Ciudadanía

Jefe Oficina de Servicio al ciudadano(E)

Introducción	4
Glosario	5
1. Canales de atención de la Entidad	7
1.1 Telefónico	7
1.2 Virtual:.....	7
1.3 Presencial	8
1.4 Chat Institucional.....	8
2. ¿Qué pudo impactar la gestión de PQRSDF en el período? (EVA).....	8
3. Análisis General de los Canales de Atención	11
3.1 Comportamiento Canales de Atención	13
3.2 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano	14
4. Análisis de las solicitudes radicadas.....	15
4.1 Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas:.....	18
4.1.1 Grupo Solicitudes y trámites	18
4.1.2 Grupo PQRSDF	19
4.1.2.1 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?.....	20
4.1.3 Requerimientos Legales	20
4.1.4 Presuntas denuncias sobre actos de corrupción	23
4.1.5 Entes de control	24
4.1.6 Sugerencias y/o felicitaciones.....	26
4.1.7 Acceso a la información.....	26
5. Nivel de oportunidad	27
6. Calidad en la respuesta	31
7. Percepción de la calidad	34
8. Soluciones Estratégicas	37
9. Resumen de Indicadores	47
10. Gestión de Correspondencia	47
10.1. Correspondencia de entrada:	47
10.2 Correspondencia de Salida:.....	48
10.3 Correspondencia de Salida.....	49
10.4 Correo electrónico certificado	50
12. Seguimiento acciones de mejora informe anterior.....	50
13. Acciones de mejora planteadas próximo informe	52

Tabla 1 – Atención en los canales	9
Tabla 2 – Atención en Diles	10
Tabla 3 – Atención en Ferias	11
Tabla 4 – Participación Canales acumulado al mes de marzo.	12
Tabla 5 – Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento	15
Tabla 6 – Comparación mes anterior 2023	17
Tabla 7 – Oficinas con mayor participación.....	19
Tabla 8 – Top 10 requerimiento de mayor demanda.....	20
Tabla 9 – Temáticas de Tutelas	21
Tabla 10 – Temáticas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	22
Tabla 11 – Temáticas de Expediente	23
Tabla 12 – Denuncias por actos de corrupción	23
Tabla 13 – Participación según el nivel.....	25
Tabla 14 – Nivel de Oportunidad por área NVC	27
Tabla 15 – Resultados de la Evaluación del mes.....	33
Tabla 16 – Dependencias con mayor incumplimiento	33
Tabla 17 – Percepción Calidad en la respuesta	35
Tabla 18 – Trazabilidad	36
Tabla 19 – Histórico de Gestión.	37
Tabla 20 – Avance de cierre de gestión.....	37
Tabla 21 – Tipología Plan Padrino.....	38
Tabla 22 – Notificaciones - Plan Padrino.....	39
Tabla 23 – Asignaciones Bogotá Te Escucha	40
Tabla 24 – Variación de Vencimientos.....	40
Tabla 25. Vencimientos Nivel Central	41
Tabla 26 –Vencimientos Nivel Local.....	42
Tabla 27 –Vencimientos Nivel Institucional.....	43
Tabla 28. Indicadores.....	47
Tabla 29 - Correspondencia de entrada	47
Tabla 30 - Correspondencia de salida.....	48
Tabla . Correo Electrónico Certificado.....	49
Tabla 32 –Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física.....	49
Gráfico 1. Comportamiento histórico con acumulado a marzo de los canales de atención	12
Gráfico 2. Comportamiento de PQRS respecto a canales de atención.....	13
Gráfico 3. Tipificación canales de atención	14
Gráfico 6. Nivel de Oportunidad por Subsecretaria.....	31

Introducción

El siguiente informe ha sido elaborado por la Oficina de Servicio al Ciudadano con el propósito de presentar el consolidado de los requerimientos Ciudadanos recibidos en la Entidad durante el mes de enero 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, matrículas o demás procesos que ingresan a los canales de atención de la entidad.
- Evaluación de Calidad en la respuesta: Evaluación 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)
- - o Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
 - o Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
 - o Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
 - o Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.
 - o Manejo del Aplicativo y utilización de sistema SDQS: Hace relación a la utilización del aplicativo en cada una de las actividades que se deben realizar (radicación, clasificación, asignación, traslado por competencia, resumen u observaciones de la respuesta en el aplicativo y adjuntos en PDF).
- Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.
- Entes de control: Análisis realizado a las peticiones que ingresan a los sistemas de gestión de correspondencia, acerca de las peticiones que envían los entes de control, tales como: Veeduría, Contraloría, Policía, Defensoría, Procuraduría, Concejo de Bogotá, entre otros.
- Felicitación: Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.

- Nivel de oportunidad: Indicador del porcentaje de cumplimiento en las respuestas generadas a los requerimientos interpuestos por la ciudadanía en la Secretaría de Educación Distrital, durante el mes de su vencimiento. La fórmula de este indicador es:

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

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

|

1. Canales de atención de la Entidad

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

1.1 Telefónico

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

1.2 Virtual:

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

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

1.3 Presencial

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

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

Durante marzo del 2023 se presentaron las siguientes novedades:

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

Para el canal presencial (DLES, y OSC) el indicador se encontró en el 96%, para el canal virtual en el 100%, y en el canal telefónico en el 98%, logrando el cumplimiento del objetivo anual para el indicador del nivel de servicio.

Tabla 1 – Atención en los canales

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	20.748	19.843	96%
Virtual	54.164	54.161	100%
Telefónico	9.261	9.087	98%
Total	84.173	83.091	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%.

2. El indicador de satisfacción proyectado para el mes de marzo fue de 83.92%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 84,75% dando cumplimiento a lo proyectado, por tanto, se seguirán implementando las acciones tendientes a la mejora del indicador.
3. Durante el mes de marzo se cumplieron los objetivos establecidos con las jornadas de socialización, sensibilización y promoción de los trámites y servicios que presta la entidad cumplimiento al 100% con las actividades planeadas y ejecutadas.
4. Durante de marzo en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron cupo escolar con un 24.37% presenta una disminución del 13.34% respecto al mes anterior. Adicional se puede resaltar 17.60% solicitaba “Asignación de cupo escolar” y “Traslado de estudiantes antiguos” 5.26%. Por otro lado, Movilidad Escolar con 20.33% (superior al mes anterior) focalizado en “subsido de transporte” siendo este el 19.60%, en el trámite de información y radicación de prestaciones sociales se reportó 17.69% aumentando en un 6.82%, teniendo cesantías la mayor participación con un 13.59%.
5. Se realizó acompañamiento en los Comités Locales de Educación
 - 8 de marzo: Ciudad Bolívar
 - 23 de marzo: Mártires
 - 24 de marzo: Engativá
 - 27 de marzo: San Cristóbal

6. Se continuó con el acompañamiento y gestión de atención en la Direcciones Locales en la fase de matrículas con cupos por novedades de grados cero, traslados y respuesta a cupos nuevos de 1ero en adelante, igualmente con los apoyos de algunas diles en radicación, Daviplata y formalización de beneficios. Esta gestión es realizada por el equipo de BPM, el equipo Plan Padrino y la Dirección de Cobertura. Se disminuyo el apoyo a 13 agentes del contrato OSC-BPM capacitados para la atención integral en las DILEs
7. Durante las jornadas realizadas en el mes de marzo se realizó una atención de 10.085 ciudadanos.

Tabla 2 – Atención en Diles

Oficina	1	2	3	6	7	8	9	10	13	14	15	16	17	21	22	23	24	27	28	29	30	31	Total
07 - DLE Bosa	221	190	171	181	215	137	113	93	107	88	71	91	97	82	111	97	89	90	107	84	101	81	2617
08 - DLE Kennedy	126	144	107	137	142	83	63	46	58	64	59	71	70	69	55	53	63	48	55	38	52	45	1648
11 - DLE Suba	137	133	111	135	151	73	53	54	34	22	21	18	17	22	14	21	13	24	19	22	14	26	1134
19 - DLE Ciudad Bolívar	66	72	68	43	68	61	68	38	48	51	50	46	31	46	50	51	29	49	56	31	53	52	1127
05 - DLE Usme	58	32	36	28	83	30	43	39	37	15	33	34	6	2	35	20	3	24	15	58	44	13	688
10 - DLE Engativa	36	62	40	33	58	28	41	24	15	24	22	27	20	27	13	20	7	15	16	15	22	10	575
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	53	66	30	50	66	26	21	21		20			22	27			19		25			23	469
04 - DLE San Cristóbal	17	26	18	31	22	13	13	14	19	20	17	20	23	17	24	20	14	19	17	11	10	6	391
06 - DLE Tunjuelito	42	29	18	34	23	21	18	12	16	2	17	25			41	22	1	21		10	11	1	364
09 - DLE Fontibón	14	14	15	8	12	13	9	14	18	6	17	10	18	12	13	8	10	4	19	10	5	7	256
01 - DLE Usaquén	31	33	16	34	24	20	19	16	1				20				21				1	11	247
15 - DLE Antonio Nariño	16	11	9	7	7	13	9	9	6	10	4	7	7	1		2	17	15	4		8	23	185
12 - DLE Barrios Unidos	6	12	11	7	11	3	2	1	5			15	3		1	13		5		2	3		100
14 - DLE Mártires	3	9	5	10	4				1	2				5	15	2	10	1	20	1	5	1	94
02 - 13 DLE Teusaquillo-Chap	2	4		4	9	3	2	3		13					18				14				72
03 - 17 DLE Santa Fe - Candelaria	4	1	3	5	11	1	7	3	2	2	2	2		4	6	2	2	1	1	6	4		69
16 - DLE Puente Aranda	1	2	1	4	1	1	4				11	1			14					9			49
Total	833	840	659	751	907	526	485	387	367	339	324	372	334	342	379	339	288	316	368	297	333	299	10085

8. Se participó en las Ferias de Servicio realizadas por la Alcaldía Mayor los días 17 de marzo en la Localidad Rafael Uribe y el 16 y 17 de marzo en Ciudad Bolívar.

Tabla 3 – Atención en Ferias

LOCALIDAD	ACTIVIDAD	Usuarios Atendidos x la OSC
16/03/2023	Feria de Servicios	16
17/03/2023	Feria de Servicios	14
17/03/2023	Feria de Servicios	12

9. En el nivel central se mejoraron los tiempos de servicio en 9 minutos con 38 segundos (se pasó de 30 minutos con 31 segundos a 20 minutos con 53 segundos), dadas las estrategias de seguimiento al tiempo de espera y tiempo de atención que en el momento se han implementado.
10. El indicador de satisfacción de chat institucional mejoró considerablemente, ubicándose nuevamente por encima del 70%, se seguirá realizando seguimiento por agente y temática de las calificaciones obtenidas.
11. La volumetría en los canales de atención ha venido disminuyendo respecto a años anteriores, tomando como años de análisis, dos años prepandemia y postpandemia, por lo anterior, se han implementado acciones de gestión outbound en el canal telefónico, así como labores de seguimiento a correspondencia de salida.

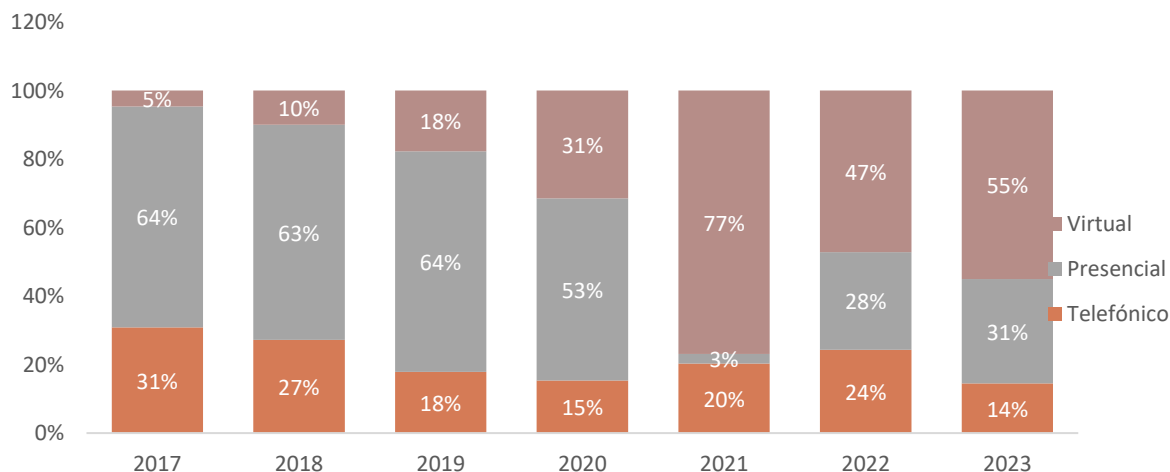
3. Análisis General de los Canales de Atención

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. Para el año 2023 en marzo se contó con un total de 88.148 atenciones.

Tabla 4 – Participación Canales acumulado al mes de marzo.

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2017	135.024	281.817	20.443	437.284
2018	102.571	236.308	37.539	376.418
2019	68.782	247.187	68.073	384.042
2020	70.693	245.166	145.190	461.049
2021	195.944	27.188	741.169	964.301
2022	139.671	163.099	270.589	573.359
2023	53.856	113.423	204.463	371.742

Fuente: Datos Canales OSC.



Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

Gráfico 1. Comportamiento histórico con acumulado a marzo de los canales de atención

En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a marzo de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para este

periodo en el año 2020 se presentó un incremento en el canal virtual del 13%, disminuyendo la participación del canal presencial en 11% y el telefónico 3% 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 46%, de igual manera para el canal telefónico aumento en 5% la participación; debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional el canal presencial disminuyó en su participación un 50% respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2023, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 14% y 31%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 55%.

3.1 Comportamiento Canales de Atención

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

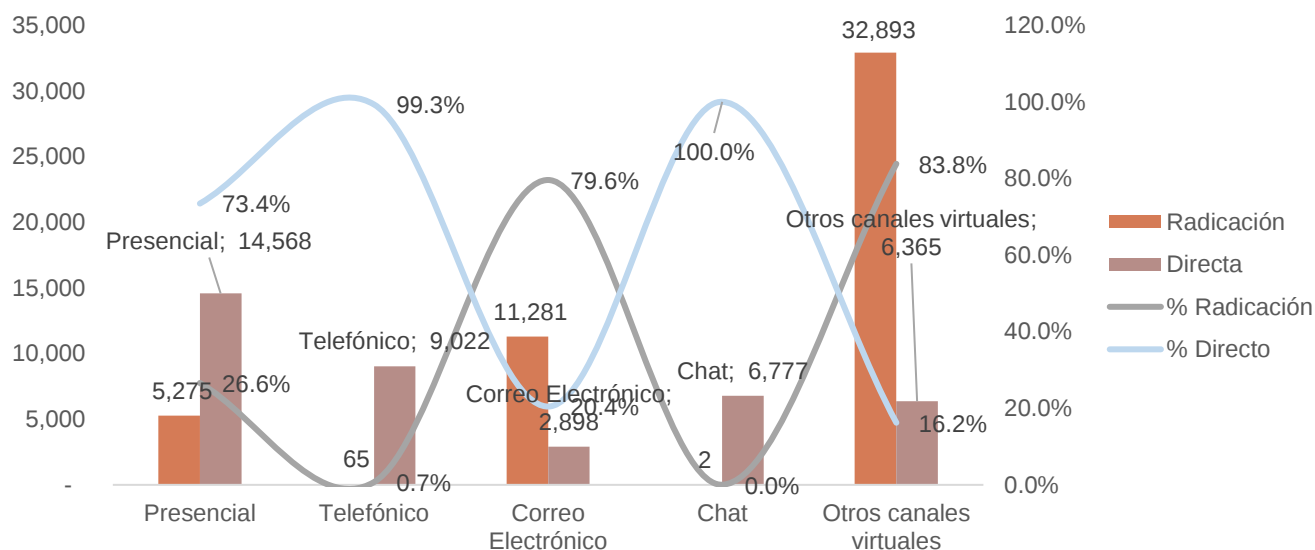


Gráfico 2. Comportamiento de PQRS respecto a canales de atención.

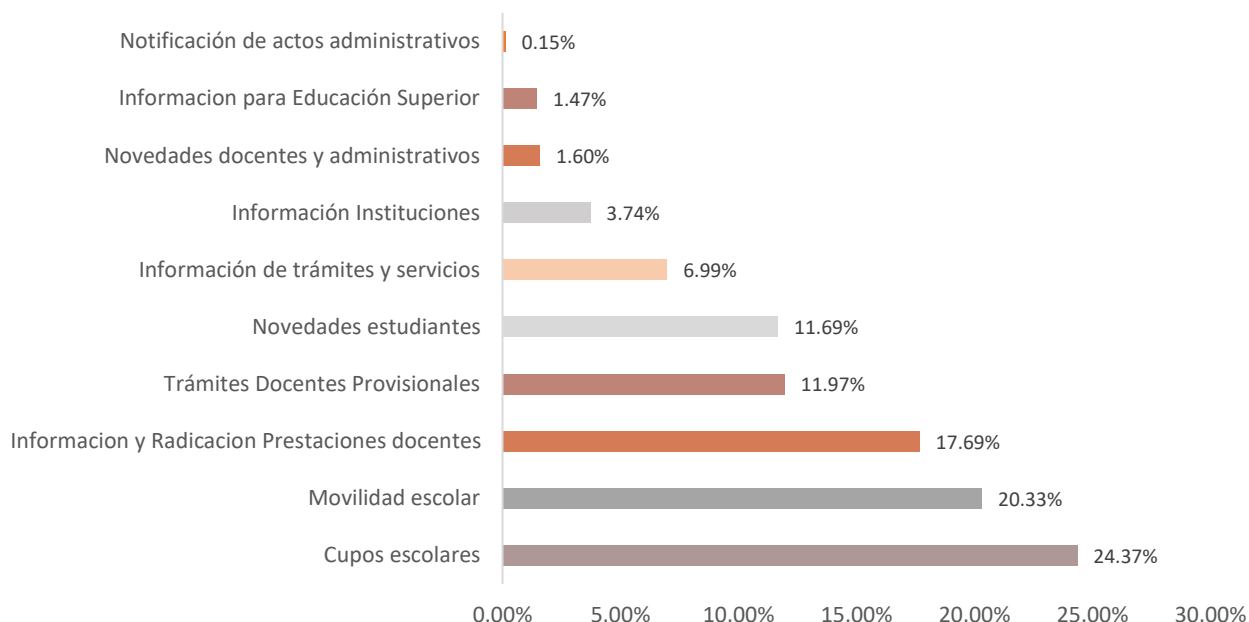
El nivel de servicio de la oficina de servicio al ciudadano tuvo un 99% de efectividad en la solución de requerimientos ingresados por la ciudadanía en los canales de atención; el canal

presencial reportó el nivel de servicio más bajo con el 94.71%, encontrándose dentro del estándar del indicador.

Es importante mencionar que de manera general el 46,8% de las solicitudes son resueltas en primer contacto y el restante son radicadas.

3.2 Principales Temas de Consulta con Solución al Ciudadano

Durante de marzo en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron cupo escolar con un 24.37% presenta una disminución del 13.34% respecto al mes anterior. Adicional se puede resaltar 17.60% solicitaba “Asignación de cupo escolar” y “Traslado de estudiantes antiguos” 5.26%.



Fuente: Datos oficina de Servicio al Ciudadano

Gráfico 3. Tipificación canales de atención

Por otro lado, Movilidad Escolar con 20.33% (superior al mes anterior) focalizado en “subsidio de transporte” siendo este el 19.60%, en el trámite de información y radicación de prestaciones sociales se reportó 17.69% aumentando en un 6.82%, teniendo cesantías la mayor participación con un 13.59%, es 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. Ahora bien, el trámite de docentes provisionales registro un 11.97% de participación con un incremento del 3.94%, resaltando las vacantes provisionales, información pago de nómina, escalafón docente y consulta solicitudes radicadas. Por otro lado; novedades estudiantes registro un 11.69% teniendo impacto las Constancias y/o Certificaciones de Estudio, Legalización de documentos para estudiar en el exterior y Préstamo de dispositivos tecnológicos.

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 5 – Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento

Grupos	Tipo de tramite	SIGA	Bogotá te escucha	Total General
Solicitudes y tramites Representan el 96.46%	Derecho de Petición Interés Particular	41.023	266	41.289
	Derecho de Petición Interés General	592	81	673
	Derecho de Petición de Consulta	10	59	69
	Derecho de Petición de Información	73	0	73
	Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias	2	14	16
	Contáctenos	4.404	0	4.404
	Fut (Formulario Único de Tramites)	915	0	915
	Informativo	200	0	200

Grupos	Tipo de tramite	SIGA	Bogotá te escucha	Total General
	Respuestas en General (Allegan documentación, solución a peticiones de las IED e información de costos educativos)	90	0	90
	Invitaciones	30	0	30
Requerimientos Legales Representan el 2.28%	Tutelas	860	0	860
	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	182	0	182
	Conciliaciones	31	0	31
	Demandas	19	0	19
	Expedientes	18	0	18
	Citaciones	7	0	7
	Recursos de Reposición	6	0	6
	Cumplimientos de Fallo	3	0	3
	Recursos de Apelación	2	0	2
	Quejas	3	387	390
PQRSDF Representan el 1.26%	Reclamos	0	123	123
	Felicitaciones	0	39	39
	Denuncias por Actos de Corrupción	29	0	29
	Solicitudes de Acceso a la Información	0	39	39
	Sugerencias	0	5	5
Total General		48.503	1.013	49.516

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

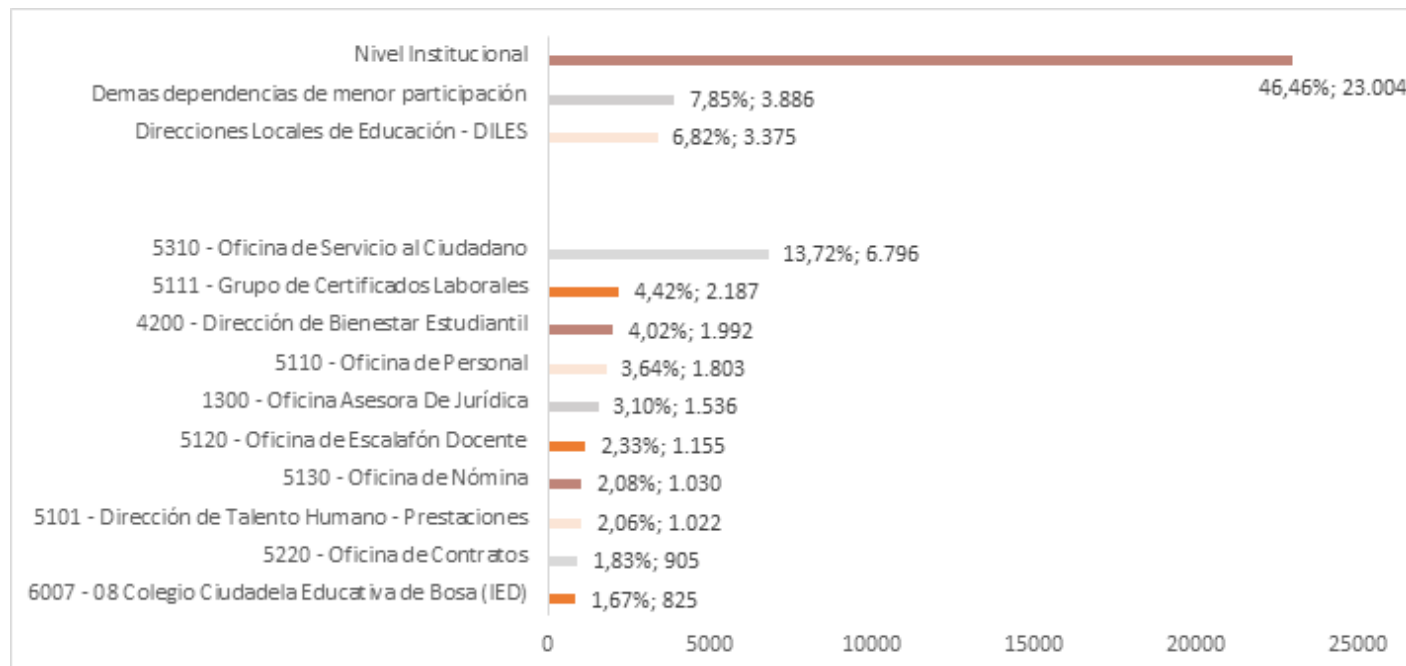
acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolo de acuerdo con los cuatro grandes grupos generales, que son: Solicitudes y tramites (Derechos de Petición de consulta, general, particular, información FUT, Informativo, Invitaciones), Requerimientos Legales (Citación, Conciliación, Cumplimiento de fallo, Demandas, Expedientes, Recursos, Tutelas, Nulidad), PQRSDF (Queja, Reclamo, Felicitación, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones), y Solicitud de Acceso a la Información.

Tabla 6 – Comparación mes anterior 2023

Mes	Solicitudes y Tramites	PQRSDF	Requerimientos Legales	Solicitud de Acceso a la Información	Total general
Febrero	51.725	595	1.264	38	53.622
Marzo	47.763	586	1.128	39	49.516

Las peticiones en general disminuyeron un 8.4% respecto al mes anterior, siendo solicitudes y tramites el de mayor impacto.

Del total de los registros; el 46.73% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central, el 46.46% gestionados por el Nivel Institucional y el 6.82% por las Direcciones Locales de Educación; del total el 89.35% se realiza a través de canales virtuales y el 10.65% de manera presencial.



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

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

4.1 Análisis de la Gestión Realizada para las Solicitudes Radicadas:

4.1.1 Grupo Solicitudes y trámites

Los requerimientos que ingresan en el grupo al momento de radicarlos se asignan a las diferentes oficinas de acuerdo con su competencia, el 55.8% está representado por el nivel institucional (IED) equivalentes a 26.041 requerimientos, seguido de un 32.8% que constituyen las diez dependencias más representativas con un total de 15.335 requerimientos, posteriormente un 6.4% de participación de las Direcciones Locales de Educación con 2.990 requerimientos y por las demás dependencias de menor participación que integran 2.322 requerimientos que aportan un 5% 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: Oficina de Servicio al Ciudadano con el trámite de Legalización Documentos al Exterior representado en el 73.41%, seguido por las solicitudes gestionadas por la Oficina OSC respuestas con 11.98% de participación y en tercer lugar Devoluciones Legalización que contribuye con el 5.11%.

Continúa el Grupo de Certificados Laborales que participa con trámite general en un 79.56%, seguido de la gestión de tiempo de servicio con 8.96% y certificado de funciones aporta el 6.68%.

A continuación, la Dirección de Bienestar Estudiantil con el 71.69% en la gestión de Subsidio de Transporte Condicionado a la Asistencia Escolar, trámite que aumento respecto al 60.32% del mes de febrero, así misma alimentación escolar represento el 5.47%.

La Oficina de Personal participa en gestión general con un 68.28%, seguido de renunciaciones en un 8.93% y licencia no remunerada a docentes y directivos docentes aportando 5.55%.

Por último, destacamos la Oficina Asesora de Jurídica con el trámite de Tutelas con un 50.07%, seguido de trámite general en un 25.85% y demandas aporta el 13.54%.

Por parte de las demás áreas y las IED, a parte de las 10 principales mencionadas anteriormente dieron su aporte con el restante 54.31% de las solicitudes y trámites gestionados por la entidad en el mes de marzo.

|

4.1.2 Grupo PQRSDF

Los 586 requerimientos, son radicados a través de las diferentes plataformas y asignadas a las dependencias para su gestión y tramite:

De total de los recibidos en esta categoría el 72.53% fueron atendidos virtualmente por el canal Web, E-mail y Redes Sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 14.33% este presenta un aumento respecto al mes anterior donde reportó un 9.75%, continuo buzón que representa el 7.85%, el canal telefónico con el 4.44% el cual disminuyó dado que en febrero aportó el 6.22% y finalmente el escrito con un 0.85% tuvo una variación mínima de 0.50% mes anterior.

Tabla 7 – Oficinas con mayor participación

Área	Cantidad	% de participación
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	64	10.92%
4100 - Oficina de Servicio al Ciudadano	51	8.70%
1800 - Oficina para la convivencia escolar	44	7.51%
1400 - Oficina de Control Disciplinario	43	7.34%
4100 - Dirección de Cobertura	29	4.95%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	26	4.44%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	24	4.10%
5110 - Oficina De Personal	20	3.41%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	19	3.24%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	19	3.24%
Nivel Institucional	81	13.82%
Demás Dependencias Menor participación	166	28.33%
Total General	586	100.00%

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 marzo, el 12.80% de los requerimientos fueron por servicio a la ciudadanía con un 51% de felicitaciones aun funcionario como rubro más representativo y falta de información y/o información general con el 37%, en la siguiente categoría esta asuntos disciplinarios aportando el 12.63% con temáticas de quejas hacia algún funcionario docente, directivo, funcionario administrativo y/o directivo administrativo, continua en la tipificación los beneficios estudiantiles con el 10.41% donde se destaca el proceso de formalización del beneficio de subsidio de transporte escolar y acompañamiento - logística de las rutas escolares, por último la calidad de la educación aporta el 5.12% en aspectos relacionados con acompañamiento escolar colegios distritales y privados

El restante 20.82% hace referencia a matriculas y certificaciones laborales.

4.1.3 Requerimientos Legales

Tabla 8 – Top 10 requerimiento de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% de participación
Tutela	860	76.24%
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	182	16.13%
Conciliación	31	2.75%
Demandas	19	1.68%
Expediente	18	1.60%
Citación	7	0.62%
Recurso de Reposición	6	0.53%
Cumplimiento de Fallo	3	0.27%
Recurso de Apelación	2	0.18%

Total General	1.128	100%
----------------------	--------------	-------------

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

Del total de peticiones que ingresaron en este grupo, el 76.24% corresponde a tutelas este aumento con respecto al mes anterior con 73.18%, el 16.13% corresponde a Nulidad y Restablecimiento del Derecho que también creció dado que en febrero registro 11.23%, expedientes significo el 1 por lo que se redujo frente al 9.89% del mes anterior y el restante 1.60%, participo con citaciones, recursos de reposición y de apelación y cumplimiento de fallo.

Tabla 9 – Temáticas de Tutelas

Temáticas Tutelas	Cantidad	% de Participación
Tutelas (Resolución 5 días - Derecho a la Educación)	332	38.60%
Notificación de Fallo	206	23.95%
Impugnación	56	5.51%
Admisorio de Tutela	53	6,16%
Desacato	49	5,70%
Tutelas (Resolución 3 días - Fondo Prestacional y Derecho a la Educación)	44	5.12%
Vinculación Tutelas	42	4,88%
Traslado Tutela	18	2,09%
Desistimiento Tutela	4	0,47%
Otros (Solicitud de Información, unificación de hermanos, etc)	56	6.51%

Total	860	100%
--------------	------------	-------------

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

Del total el 84.88% son atendidas por la Oficina Asesora de Jurídica, seguido del 14.30% gestionadas por la Dirección de Talento Humano, el restante 0.81% son respondidas en su mayoría por las Direcciones Locales de Educación.

Respecto a peticiones radicadas por Nulidad y Restablecimiento de Derecho aclarando que este medio de control se encuentra dirigido a refutar la legalidad de un acto administrativo particular porque el contenido del fallo afecta a un particular o a la administración. Y que al recurrir a un juez se busque resolución por medio de sentencia con el fin de declararlo nulo y/o reestablecer un derecho vulnerado, a continuación presentamos las solicitudes registradas:

Tabla 10 – Temáticas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho

Temáticas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Cantidad	% de Participación
24 - Demandas	79	43%
01 - General	71	39%
12 - Ampliación de Términos	8	4%
08 - Petición de documentos	6	3%
11 – Aporte de Pruebas	6	3%
Otros (Prioritarios, Conciliaciones Prejudiciales, Peticiones de Congresistas y Aclaración de información)	13	7%
Total general	182	100%

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

En relación con las peticiones que ingresan por Expedientes aclaramos que estos son el conjunto de documentos relacionados con un asunto, que constituyen una unidad archivística,

según el Acuerdo 7 de 1994 del Archivo General de la Nación, por lo que relacionamos las solicitudes ingresadas por este ítem:

Tabla 11 – Temáticas de Expediente

Temáticas de Expediente	Cantidad	% de Participación
Notificación Trámite y/o Estado	10	56%
Solicitud de Información	6	33%
Tema de Licencia por Luto	1	6%
Edictos Emplazatorios	1	6%
Total	18	100%

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

4.1.4 Presuntas denuncias sobre actos de corrupción

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

Tabla 12 – Denuncias por actos de corrupción

Dependencias	Cantidad	% de participación
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	5	17.24%
5110 - Oficina de Personal	5	17.24%
4100 - Dirección de Cobertura	3	10.34%

Dependencias	Cantidad	% de participación
5111 - Grupo de Certificados Laborales	2	6.90%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	2	6.90%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	2	6.90%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	2	6.90%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	1	3.45%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	1	3.45%
1500 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	1	3.45%
531002 - Oficina OSC respuestas	1	3.45%
5130 - Oficina De Nómina	1	3.45%
5100 - Dirección De Talento Humano	1	3.45%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	1	3.45%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	1	3.45%
Total general	16	100%

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 808 recibidos en la SED cifra que disminuyó en un 6% frente a peticiones recibidas en la SED por los diferentes entes de control del mes pasado, cifra 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 13 – Participación según el nivel

Organismo Autónomo e Independiente	
Organismo de Control Distrital*	389
Organismo de Control Nacional*	67
Ramas del Poder Publico	
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	318
Rama Judicial*	34
Total general	808

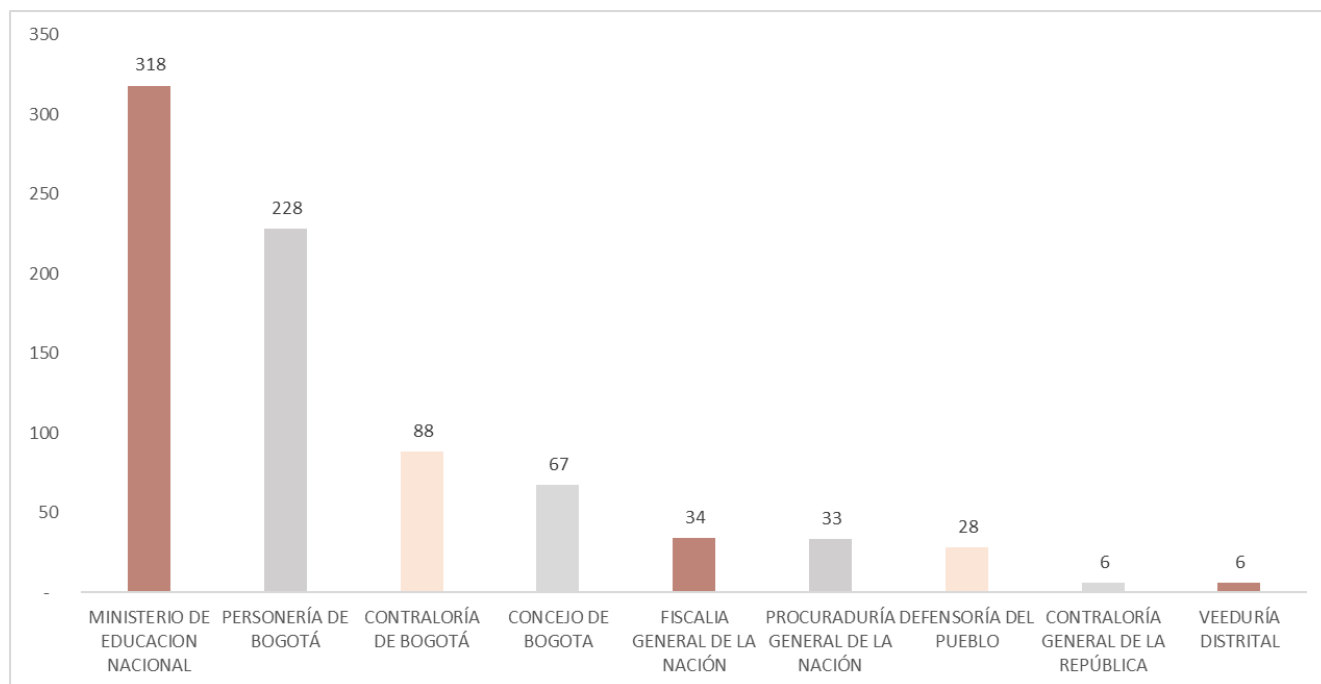
Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

* 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 y Defensoría del Pueblo

* Rama Ejecutiva del Orden Nacional: Ministerio de Educación Nacional

* Rama Judicial: fiscalía general de la Nación



De las solicitudes recibidas por los diferentes entes de control el 39.36% de ellas vienen del Ministerio de Educación Nacional, el 28.22% de la Personería de Bogotá y el 10.89% de la Contraloría, el restante 21.53% está entre otras de menor participación

4.1.6 Sugerencias y/o felicitaciones

Las sugerencias de la ciudadanía en marzo fueron 5 y ellas hicieron referencia a invitación por parte de IED, radicación de cuestionarios escolares a implementar, requisitos de entrega de sim cards, Programa de jóvenes a la U, inclusión estudiantes de diseño de interiores y construcción de baño en las instituciones del nivel central.

Del mismo modo las felicitaciones presentadas en total fueron 39, de las cuales 37 corresponden al canal presencial y 2 al canal virtual, destacándose la labor de los funcionarios Edwin Julián Peña, Celina Ely, Edna Galeano, Lizeth Ospina, Alvaro Gutierrez, Sara Sanchez, Leonardo Salazar y en general la atención y efectividad del servicio en el nivel central.

4.1.7 Acceso a la información

Respecto al acceso a la información durante el presente mes ingresaron 39 solicitudes de las cuales se destacan 6 que fueron dirigidas a la Oficina de Personal, 3 radicadas para la Oficina

para la Convivencia Escolar, 3 para la Dirección de Bienestar Estudiantil. Las áreas de Contratos, Oficina Asesora de Planeación, Dirección de Cobertura y Oficina de Servicio al Ciudadano cada una con 2 peticiones, las demás solicitudes suman una participación del 49% allegadas por este ítem y se distribuyen la mayor parte en las DILES.

5. 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 siguiente tablas podemos ver los resultados alcanzados durante el mes de marzo.

Tabla 14 – Nivel de Oportunidad por área NVC

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
1000 - Despacho	120	1	119	99%
1100 - Oficina Asesora De Planeación	32	10	22	69%
1200 - Oficina De Control Interno	99	6	93	94%
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	1,562	537	1,025	66%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instruccion	603	4	599	99%
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	117	1	116	99%
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	2		2	100%
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	84	1	83	99%
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	147	6	141	96%

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	3		3	100%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	16		16	100%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	258	3	255	99%
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	150	21	129	86%
2203 - Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	95	1	94	99%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	24		24	100%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	105	3	102	97%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	73	2	71	97%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	537	22	515	96%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	482	125	357	74%
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	152		152	100%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	271	62	209	77%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	778	86	692	89%
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	101	12	89	88%
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	122	1	121	99%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	53		53	100%
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	116	2	114	98%
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	117	1	116	99%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe	137	1	136	99%

|

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	294	26	268	91%
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	2		2	100%
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	14	3	11	79%
2400 - Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	7		7	100%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	269	31	238	88%
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	243	8	235	97%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	18	1	17	94%
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	84	1	83	99%
3200 - Dirección De Educación Media	40		40	100%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	15		15	100%
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	83	17	66	80%
3500 - Dirección De Formación De Docentes E Innovaciones Pedagógicas	59		59	100%
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	12		12	100%
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	3	1	2	67%
4100 - Dirección De Cobertura	1,398	160	1,238	89%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	2,377	465	1,912	80%
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	570	80	490	86%

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	95	2	93	98%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	96		96	100%
5100 - Dirección De Talento Humano	272	59	213	78%
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1,104	51	1,053	95%
5110 - Oficina De Personal	1,942	520	1,422	73%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	1,935	185	1,750	90%
5120 - Oficina De Escalafón Docente	1,237	374	863	70%
5130 - Oficina De Nómina	1,097	233	864	79%
5200 - Dirección De Contratación	17	1	16	94%
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	16	2	14	88%
5220 - Oficina De Contratos	734	1	733	100%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	98	3	95	97%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos - Archivo Sed	726	2	724	100%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	6,529		6,529	100%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano - Defensor	1		1	100%
5410 - Oficina De Presupuesto	3		3	100%
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	25	4	21	84%
Total	27,771	3,138	24,633	88.7%

Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de servicio al Ciudadano Fecha de Corte 03-04-2023

Nivel de Oportunidad por Subsecretaria

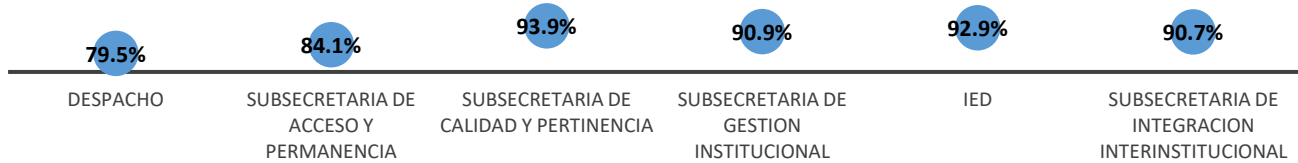


Gráfico 4. Nivel de Oportunidad por Subsecretaria

La variación de marzo con respecto al mes anterior, aumento en un 3.4%, del total de las 62 dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 44 áreas se encontraron por debajo del 100%, de la cuales 24 están por debajo del 90%, y 20 entre el 66% y 89%. De las que si cumplen con el 100% se encuentran 18 dependencias.

las Dependencias Que Más Bajo Nivel De Oportunidad Tuvieron En El Mes De Marzo Fueron:

- 1300 - Oficina Asesora De Jurídica 66%
- 4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia 67%
- 1100 - Oficina Asesora De Planeación 69%
- 5120 - Oficina De Escalafón Docente 70%
- 5110 - Oficina De Personal 73%

6. 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 Evaluación de la calidad en las respuestas” 05-MG-001, implementada en la entidad.



Gráfico 6 - Ciclo de Gestión de la Calidad de las respuestas

Fuente: 05-MG-001- Evaluación de la calidad en las respuestas

Es así como, para este mes, se realizó la evaluación de calidad de la respuesta, en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas, obteniendo que, de 2.065 requerimientos evaluados, el 15% no cumple con alguno de los criterios de calidad, los cuales se describen a continuación:

- **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- **CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.
- **CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al petionario o petionaria con la respuesta a su requerimiento.
- **OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud

- **MANEJO DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema, por parte de los funcionarios que operan la plataforma

A continuación, presentamos los resultados de la evaluación 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 15 – 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
2.065	1924	141	1947	118	1910	155	1821	244	1890	175	1755	310
	93%	7%	94%	6%	92%	8%	88%	12%	92%	8%	85%	15%

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

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 2.065 respuestas, el 15% (310) respuestas, no cumple con alguno de los criterios de calidad en términos de (Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo del sistema).

Tabla 16 – Dependencias con mayor incumplimiento

DEPENDENCIA EVALUADA	UNIVERSO	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	TOTAL CUMPLEN	%CUMPLE	% NO CUMPLE
5100 - Dirección De Talento Humano BTE	39	3	3	0	0%	100%
6005 - 15 Colegio Federico Garcia Lorca (IED)	20	1	1	0	0%	100%

DEPENDENCIA EVALUADA	UNIVERSO	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	TOTAL CUMPLEN	%CUMPLE	% NO CUMPLE
6007 - 07 Colegio Cedit San Pablo (ED)	43	15	15	0	0%	100%
6007 - 21 Colegio Luis Lopez De Mesa (IED)	17	1	1	0	0%	100%
6007 - 26 Colegio Porfirio Barba Jacob (ED)	18	1	1	0	0%	100%

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

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que, de las dependencias e Instituciones evaluadas, Dirección de Talento Humano (BTE), los colegios Federico García Lorca (IED), Cedit San Pablo (IED), Luis López de Mesa (IED) entre otras dependencias, Porfirio Barba Jacob (IED) 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.

7. Percepción de la calidad

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 (Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad, y Manejo del Sistema).

Para conocer la percepción de la calidad, se aplica una encuesta que se envía a través de correo electrónico, como enlace relacionado en la respuesta emitida. Dicha encuesta, se encuentra en forms y se diligencia a través del siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/r5Qx7prTpc>

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).

Para el mes de marzo se recibieron un total de 75 encuestas de la ciudadanía generadas en 17 dependencias de la entidad, de las cuales, 4 cumplen con los criterios de calidad: Colegio Cundinamarca (IED), Oficina de Archivo SED, Dirección Local de Educación de Kennedy y Dirección Local de Educación Teusaquillo.

Por otro lado, dependencias como Oficina de personal, Dirección de Talento Humano - Prestaciones, Oficina de Escalafón Docente, Dirección de Bienestar estudiantil y Oficina de Nómina, son las áreas que más respuestas tiene evaluadas por la ciudadanía (63), 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 mejorar el indicador y dar una respuesta con criterios de calidad al ciudadano.

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

Tabla 17 – Percepción Calidad en la respuesta

Dependencia	Cumple	No cumple	% NPR
Colegio Cundinamarca (IED)	1		100%
Archivo Sed	1		100%
Dirección Local De Educación Kennedy	1		100%
Dirección Local De Educación Teusaquillo	1		100%
Oficina De Personal	3	1	75%
Oficina Osc Respuestas	4	2	67%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1	1	50%
Oficina De Escalafón Docente	2	3	40%
Dirección De Bienestar Estudiantil	13	20	39%
Dirección Local De Educación Bosa	2	4	33%

Dependencia	Cumple	No cumple	% NPR
Oficina De Nomina	1	6	14%
Dirección De Dotaciones Escolares		1	0%
Dirección Local De Educación Fontibón		2	0%
Dirección De Inspección Y Vigilancia		1	0%
Dirección Local De Educación Suba		1	0%
Dirección Local De Educación Usaquén		1	0%
Oficina Asesora De Jurídica		2	0%
Total	30	45	40%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

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

Tabla 18 – Trazabilidad

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	29	50	37%
Febrero	24	50	32%
Marzo	30	45	40%
Total	83	145	36%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes es del 40%. Es preciso indicar que para mejorar la percepción que tienen los ciudadanos frente a las respuestas emitidas por la entidad se tienen definidas estrategias de socialización a través del equipo plan padrino y de ampliación de muestreo.

8. 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 marzo del 2023, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a 561, las cuales se discriminan en:

- 385 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 176 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 24 actividades programadas en cronograma de seguimiento.

8.1 Correo Electrónico

Tabla 19 – Histórico de Gestión.

	Enero	Febrero	Marzo
Correo	596	662	385
Fuente: Correo Plan Padrino			

Tabla 20 – Avance de cierre de gestión.

TEMA	Marzo	% cierre
Completado	318	82.6%
En progreso	67	17.4%
Total, general	385	100.0%
Fuente: Correo Plan Padrino		

El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a cada uno de los responsables de la respectiva asignación. Encontrando que el avance en la gestión de correo para el mes de marzo está en el 82.6%

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde se tienen identificadas **24** necesidades reiterativas.

Tabla 21 – Tipología Plan Padrino.

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PARTICIPACION
Apoyo en la Gestión de atención y Servicio	94	24%
Creación de Usuarios	63	16%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	54	14%
Modificación usuarios	40	10%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	33	9%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	30	8%
Aclaración Informe de Vencidos	18	5%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	14	4%
Solicitud de modificación y/o aclaración de Agendamiento	12	3%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	12	3%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	7	2%
Creación de Tramites	4	1%
Solicitud de Radicación Contactenos	3	1%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	1	0%
Total general	385	100%
Fuente: Correo Plan Padrino y CRM		

se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, como la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, La oficina asesora Jurídica, y TH con el grupo de certificaciones laborales

Igualmente, este correo gestiona las solicitudes realizadas de notificaciones, en el presente mes se gestionaron un total de **176** solicitudes, evidenciando que la dependencia que más solicitudes realizó es la Oficina de Escalafón, seguida por la Oficina de Nominas, Inspección y vigilancia y Fondo de prestaciones Sociales, el servicio más reiterativo es el envío de notificación electrónica.

8.2 Correo Notificaciones

Tabla 22 – Notificaciones - Plan Padrino

Tipología	Cantidad
Notificación Electrónica	56
Citaciones Y Notificación Presencial	45
Notificación por Aviso	32
Publicación en Cartelera Y Pag Web	16
Pag Web	11
Citaciones	6
Notificación Presencial	6
Publicación Cartelera	4
Total General	176

Fuente: SIGA

8.3 Asignación PQRS en Bogotá Te Escucha

La Entidad, adopto 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 Equipo Plan Padrino

|

con el apoyo de un funcionario de BPM, realiza la gestión de asignación acorde a la lectura del asunto, al área encargada, para el mes de marzo se realizaron un total de 1.041 asignaciones de peticiones.

Tabla 23 – Asignaciones Bogotá Te Escucha

2023	Enero	Febrero	Marzo
Asignación Bogotá te Escucha	995	1116	1041

Finalmente el equipo plan padrino realiza acompañamientos y actividades que no se evidencian en los acompañamientos realizados a las diferentes dependencias, acorde al cronograma de visitas y acompañamientos, de las cuales para el mes de marzo se realizaron 24 actividades relacionadas con el seguimiento de PQRS y una ejecución del 85% del cronograma, el 15% faltante se debe a inconvenientes de las áreas para llevar a cabo los acompañamientos.

9. Gestión Vencidos

Se presenta comparación entre el reporte generado el 22 de marzo y el reporte del 28 de marzo. En los que se encontraron 3314 y 3074 respectivamente, presentando una disminución de 240 documentos vencidos

Con corte a 28 de marzo 1.439 están asignados en nivel central, 382 en nivel local y 1.253 en nivel Institucional. Con relación al corte anterior, nivel central disminuyó en 73 sus vencimientos mientras que el nivel institucional los redujo en 162

Así mismo, de la totalidad de vencimientos del último reporte 1.127 son internos y 1.947 son Entradas.

Tabla 24 – Variación de Vencimientos

Nivel	Marzo 22	Marzo 28	Variación
Central	1513	1439	Bajó
Local	383	382	Bajó

Institucional	1418	1253	Bajó
Total	3314	3074	Bajó

REQUERIMIENTOS VENCIDOS – NIVEL CENTRAL - En el presente corte, se evidencia la disminución en dependencias críticas como Personal, Escalafón Docente y Bienestar estudiantil.

Tabla 25. Vencimientos Nivel Central

Dependencia	Marzo 22	Marzo 28	Variación	Diferencia
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	516	519	Subió	-3
5110 - Oficina De Personal	425	351	Bajó	74
4100 - Dirección De Cobertura	140	152	Subió	-12
5130 - Oficina De Nomina	86	118	Subió	-32
5100 - Dirección De Talento Humano	65	79	Subió	-14
5111 - Grupo De Certificados Laborales	20	49	Subió	-29
4300 - Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	42	44	Subió	-2
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	32	24	Bajó	8
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	99	22	Bajó	77
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	16	22	Subió	-6
5120 - Oficina De Escalafón Docente	34	15	Bajó	19
1100 - Oficina Asesora De Planeación	7	12	Subió	-5
1400 - Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	3	7	Subió	-4

Dependencia	Marzo 22	Marzo 28	Variación	Diferencia
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	5	6	Subió	-1
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	0	4	Subió	-4
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	6	4	Bajó	2
5420 - Oficina De Tesorería Y Contabilidad	2	3	Subió	-1
1800 - Oficina Para La Convivencia Escolar	3	2	Bajó	1
2300 - Dirección De Participación Y Relaciones Interinstitucionales	2	2	Igual	0
1200 - Oficina De Control Interno	2	1	Bajó	1
1700 - Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	1	1	Igual	0
5200 - Dirección De Contratación	2	1	Bajó	1
5301 - Archivo Sed	0	1	Subió	-1
1000 - Despacho	1	0	Bajó	1
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	3	0	Bajó	3

Fuente: SIGA

REQUERIMIENTOS VENCIDOS – LOCAL En el presente corte, se excluyen las DLE de Fontibón, Barrios Unidos y Mártires; 3 de ellas cerraron la totalidad de los documentos vencidos y 3 más han disminuido la cantidad de estos.

Tabla 26 –Vencimientos Nivel Local

Dependencia	Marzo 22	Marzo 28	Variación	Diferencia
2211 - Dirección Local De Educación Suba	220	216	Bajó	4

2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	96	97	Subió	-1
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	39	42	Subió	-3
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	0	8	Subió	-8
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	4	5	Subió	-1
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	4	4	Igual	0
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	3	3	Igual	0
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	8	2	Bajó	6
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	1	2	Subió	-1
2203 - Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria	3	1	Bajó	2
2205 - Dirección Local De Educación Usme	0	1	Subió	-1
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	0	1	Subió	-1
2204 - Dirección Local De Educación San Cristóbal	3	0	Bajó	3
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	1	0	Bajó	1
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	1	0	Bajó	1

Fuente: SIGA

REQUERIMIENTOS VENCIDOS – NIVEL INSTITUCIONAL- Las instituciones educativas continúan bajando su número de vencidos.

En el último corte con relación al corte anterior 21 instituciones cerraron la totalidad de los documentos vencidos y 20 más han disminuido la cantidad de estos, los más destacados son Rodrigo Lara Bonilla y República Dominicana con 53 y 45 respectivamente.

Tabla 27 –Vencimientos Nivel Institucional

Dependencia	Marzo 22	Marzo 28	Variación	Diferencia
6001 - 04 Colegio Divino Maestro (led)	226	234	Subió	-8
6006 - 12 Colegio Venecia (led)	169	140	Bajó	29
6008 - 25 Colegio La Floresta Sur (led)	101	104	Subió	-3
6004 - 17 Colegio Juan Rey (led)	98	100	Subió	-2
6004 - 20 Colegio La Victoria (led)	45	56	Subió	-11
6001 - 06 Colegio General Santander (led)	44	49	Subió	-5
6019 - 30 Colegio Republica De Mexico (led)	68	40	Bajó	28
6007 - 01 Colegio Alfonso Lopez Michelsen (led)	0	39	Subió	-39
6006 - 02 Colegio Centro Integral Jose Maria Cordoba (led)	29	33	Subió	-4
6006 - 05 Colegio Instituto Tecnico Industrial Piloto (led)	39	33	Bajó	6
6010 - 11 Colegio Instituto Técnico Republica De Guatemala (led)	40	30	Bajó	10
6011 - 02 Colegio Alvaro Gomez Hurtado (led)	25	25	Igual	0
6008 - 35 Colegio Prospero Pinzon (led)	21	21	Igual	0
6013 - 02 Colegio Palermo -ledip- (led)	19	19	Igual	0
6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simonelli (led)	14	18	Subió	-4
6007 - 26 Colegio Porfirio Barba Jacob (led)	9	15	Subió	-6
6011 - 21 Colegio Republica Dominicana (led)	59	14	Bajó	45
6016 - 05 Colegio El Jazmin (led)	10	11	Subió	-1
6016 - 07 Colegio Jose Joaquin Casas (led)	11	11	Igual	0
6005 - 29 Colegio Paulo Freire (led)	12	10	Bajó	2

9.1 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 y Calidad, el procedimiento 20-PD-002 Formulación y Seguimiento al Plan de Mejoramiento, registrado en Isolucion.

Soportado en lo anterior, se realizó seguimiento a los indicadores obtenidos mes a mes en la gestión de los requerimientos fuera de los términos de Ley, durante el II semestre del 2022, encontrando que 45 dependencias obtuvieron de manera reiterativa indicadores muy por debajo del 100% lo cual infiere en Nivel de Oportunidad en las respuestas a la ciudadanía de la Entidad”.

Por lo anterior se generó en el aplicativo Isolucion, observación - Hallazgo OCI, “Gestión de su dependencia, de los requerimientos fuera de los términos de Ley, durante el II semestre”, con el fin que desde el liderazgo de cada dependencia, se formulen las acciones de mejora y se realicen los seguimientos establecidos que, asegure la eliminación de las causas raíz que generan la demora en los tiempos de respuesta

Tabla 28. Hallazgos II Semestre 2022

Área Responsable	Numero De Radicado	Hallazgo li Semestre
6019 - 02 Colegio Antonio Garcia (led)	I-2023-42945	1415
6003 - 03 Colegio El Verjon (led)	I-2023-42958	1416
6018 - 20 Colegio Palermo Sur (led)	I-2023-42966	1417
6004 - 05 Colegio Atenas (led)	I-2023-42975	1418
6001 - 04 Colegio Divino Maestro (led)	I-2023-42978	1419
6004 - 20 Colegio La Victoria (led)	I-2023-42979	1420
6001 - 09 Colegio Toberin (led)	I-2023-42982	1459
6019 - 16 Colegio Fanny Mikey (led)	I-2023-42985	1458
6014 - 06 Colegio Ricaurte (Concejo) (led)	I-2023-42989	1457
6011 - 02 Colegio Alvaro Gomez Hurtado (led)	I-2023-42990	1456
6007 - 14 Colegio Grancolombiano (led)	I-2023-42993	1455
5111 - Grupo De Certificados Laborales	I-2023-42994	1454
6018 - 08 Colegio Colombia Viva (led)	I-2023-42996	1453

Área Responsable	Numero De Radicado	Hallazgo li Semestre
6006 - 12 Colegio Venecia (led)	I-2023-42998	1452
6019 - 30 Colegio Republica De Mexico (led)	I-2023-42999	1451
6011 - 09 Colegio Gonzalo Arango (led)	I-2023-43006	1450
6001 - 06 Colegio General Santander (led)	I-2023-43008	1449
6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simonelli (led)	I-2023-43010	1448
6016 - 07 Colegio Jose Joaquin Casas (led)	I-2023-43018	1447
6006 - 03 Colegio Ciudad De Bogota (led)	I-2023-43025	1446
6019 - 13 Colegio El Paraiso De Manuela Beltran (led)	I-2023-43032	1445
6003 - 02 Colegio Aulas Colombianas San Luis (led)	I-2023-43033	1444
6008 - 14 Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (led)	I-2023-43034	1443
6004 - 33 Colegio Veinte De Julio (led)	I-2023-43035	1442
5130 - Oficina De Nómina	I-2023-43038	1441
6010 - 10 Colegio Instituto Tecnico Laureano Gomez (led)	I-2023-43039	1440
6010 - 28 Colegio Rodolfo Llinas (led)	I-2023-43040	1439
6005 - 29 Colegio Paulo Freire (led)	I-2023-43041	1438
6003 - 08 Colegio Policarpa Salavarrieta (led)	I-2023-43042	1437
6004 - 29 Colegio San Cristobal Sur (led)	I-2023-43043	1436
5110 - Oficina De Personal	I-2023-42933	1435
6012 - 05 Colegio Juan Francisco Berbeo (led)	I-2023-42946	1434
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	I-2023-42949	1433
6012 - 09 Colegio Tomas Carrasquilla (led)	I-2023-42951	1432
5100 - Dirección De Talento Humano	I-2023-42952	1431
6006 - 05 Colegio Instituto Tecnico Industrial Piloto (led)	I-2023-42953	1430
6004 - 02 Colegio Aldemar Rojas Plazas (led)	I-2023-42954	1429
1600 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	I-2023-42956	1428
6011 - 23 Colegio Veintiun Angeles (led)	I-2023-42961	1427
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	I-2023-42963	1426
5120 - Oficina De Escalafón Docente	I-2023-42964	1425
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	I-2023-42965	1423
6008 - 05 Colegio Castilla (led)	I-2023-42967	1424
6014 - 04 Colegio Panamericano (led)	I-2023-42969	1422
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolivar	I-2023-42970	1421

10. Resumen de Indicadores

Tabla 29. Indicadores

Indicador	Enero	Febrero	Marzo
Nivel de Oportunidad	91.5%	85.3%	88.7%
Calidad en la Respuesta	82.0%	85.9%	84.7%
Cierre de Vencidos	92.8%	83.8%	82.7%
Percepción en las respuestas	37.0%	32.0%	40.0%
Gestión Correspondencia de Salida física	73.0%	70.0%	81.0%

Fuente: SIGA

11. Gestión de Correspondencia

11.1. Correspondencia de entrada:

Durante el mes de marzo se recibieron 3.633 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 697 documentos, los cuales no han sido solicitados por las diferentes dependencias de la entidad.

Tabla 30 - 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
Total	10.652	741	174	11.567

Fuente: SIGA y reporte proveedor Alas de Colombia

11.2 Correspondencia de Salida:

En correspondencia de salida física se tramitaron 2.380 documentos, de los cuales 1.453 se gestionaron por parte del operador de correspondencia ALAS DE COLOMBIA S.A.S, presentando 79 envíos de nivel nacional. Los 927 documentos restantes se gestionaron mediante motorizados de la unidad de correspondencia.

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 marzo se recibieron 15.554 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 31 - 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
Total	4.041	39.384	43.425

Fuente: SIGA y reporte proveedor Alas de Colombia

Frente a la devolución de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico, se devolvieron 712 comunicaciones en el mes de marzo, las cuales representan el 4.6% 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 32. Correo Electrónico Certificado

Salidas por Correo Electrónico Certificado				
Mes	Enviado	Rechazado	Total	Porcentaje de gestión
Enero	10.558	497	11.055	95,50%
Febrero	14.451	1.210	15.661	92,3%
Marzo	14.842	712	15.554	95,4%
Total	39.851	2.419	42.270	94.3%

Fuente: SIGA y Buzón de correo

11.3 Correspondencia de Salida

Para el mes de marzo una vez revisados los datos en el proceso de gestión de correspondencia de salida física, se visualiza un 81% de efectividad en la entrega, presentando un aumento de más de diez (10) puntos porcentuales frente al mes inmediatamente anterior.

Tabla

Tabla 33 –Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física.

Reporte de Efectividad	
Mes	% Efectividad
Enero	73%
Febrero	70%
Marzo	81%

Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA e informe del proveedor Alas de Colombia

11.4 Correo electrónico certificado

Para el mes de marzo se realizó el envío de 18.693 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 presentando un 2% de aumento frente al mes anterior. Preciso así el aumento de confianza de las dependencias al utilizar el canal de correo electrónico de salida de la oficina de Servicio al Ciudadano.

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.

12. Seguimiento acciones de mejora informe anterior

- Denuncias por Actos de Corrupción

Acorde a lo establecido en los lineamientos de radicación de PQRS, las denuncias por actos de corrupción se deben asignar a la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción, sin embargo, se han observado registros de diferentes dependencias de la SED.

Acciones:

- Realizar monitoreos en la radicación inicial, validando la trazabilidad de cada petición y que se está realizando correctamente en caso de no ser así, programar capacitación.
- Se requiere monitorear la prestación del servicio y acciones del proveedor.

Se realiza revisión de las 29 peticiones registradas en el mes de marzo encontrando que ninguna hace referencia a casos de denuncias por actos de corrupción la causa es falla en la tipificación por parte de los radiadores 16 son del canal presencial y 12 del canal contáctenos, 1 canal escrito, así mismo se realiza retroalimentación con los asesores responsables y se continuara con el análisis y seguimiento en el próximo informe.

- Percepción de la Calidad

Se identificó que, en las encuestas de percepción de la calidad, en la parte de las respuestas, el 60% indican un rango de muy malo.

Acciones:

- Realizar instructivo de percepción de la calidad
- Registrar la no conformidad (validar su aplicación), acción del lineamiento y fijación del estándar.
- Modificación del informe de valoración de la calidad, incluyendo la percepción.
- Realizar acercamientos con las áreas afectadas para incluir Lenguaje Claro a las respuestas.

Se desarrolló instructivo, y se registró la no conformidad, se ajusta el informe de gestión de calidad, incluyendo el de percepción de calidad, quedando pendiente la reactivación de la campaña de calidad.

- Seguimiento de Vencidos

A pesar de los constantes seguimientos continúan las dependencias, con reiteradas novedades en vencimientos de los requerimientos.

Acciones:

Colegio Divino Maestro: Se remitió oficio No I-2023-42978, informando de la creación del hallazgo No 1419. En el Sistema Isolucion, plan de mejora – Control Interno.

Se realizó capacitación de Respuesta Electrónica a la secretaria académica y se cerraron 45 vencidos en el acompañamiento de cierre de pendientes.

Escalafón Docente: Uno de los trámites que más incrementa las solicitudes son la validación de títulos de Educación Superior para la inscripción al escalafón docente, por lo tanto se realizará una reunión con el Ministerio de Educación con el fin de que coordinar una mejora para la validación más rápida de estos títulos, lo anterior en acompañamiento con el grupo de racionalización.

Igualmente Se remitió oficio No I-2023 -42964, informando de la creación del hallazgo No 1425 en el Sistema Isolucion, plan de mejora – Control Interno.

|

Oficina de Personal: Correo electrónico para el jefe con la información de redireccionamientos del área, identificación de temas reiterados, socialización a los puntos de radicación sobre estos errores de radicación inicial.

Igualmente Se remitió oficio No I-2023 - 42933, informando de la creación del hallazgo No 1435 en el Sistema Isolucion, plan de mejora – Control Interno.

Jurídica: Reunión con el jefe de Jurídica para buscar estrategias de cierre de vencimientos, en la cual se adquirió el compromiso por parte de OAJ del cierre de 355 vencidos al 7 de abril.

Igualmente Se remitió oficio No I-2023 - 42963, informando de la creación del hallazgo No 1426 en el Sistema Isolucion, plan de mejora – Control Interno.

13. Acciones de mejora planteadas próximo informe

- Seguimiento a la oficina Asesora Jurídica con el compromiso de cierre de 355 vencidos.
- Con el fin de destacar la valiosa labor de nuestros servidores se realizará socialización de las felicitaciones al proveedor.
- Desarrollo del acercamiento y reactivación de la campaña de calidad en las respuestas.

|