



INFORME EJECUTIVO PQRSDF OFICINA SERVICIO AL CIUDADANO
JULIO 2024

Proyectó:

Andrés Mauricio Narváez Reyes
Contratista

Alexandra Cortés Rodríguez
Auxiliar Administrativo

Juan Manuel Rivas Velásquez
Profesional Universitario 219-12

Revisó:

Marco Antonio Barrera Gómez
Profesional Universitario 219-18

Aprobó:

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

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



Contenido

Introducción 7

Glosario 7

1.	Canales de atención de la entidad.....	9
1.1	Telefónico	9
1.2	Virtual:	9
1.3	Presencial	9
1.4	Chat Institucional.....	10
2.	Análisis General de los Canales de Atención.....	10
2.1	Comportamiento Canales de Atención	11
2.2	Satisfacción Canales de Atención	12
2.3	Principales temas de consulta con solución al ciudadano	12
3.	Análisis de las solicitudes radicadas	13
3.1	Análisis de la gestión realizada.....	16
3.1.1	Grupo solicitudes y trámites	16
3.1.2	Grupo PQRSDF.....	17
3.1.2.1	¿Qué nos dicen los ciudadanos?	17
3.1.3	Requerimientos legales	18
3.1.4	Denuncias por presuntos actos de corrupción.....	18
3.1.5	Entes de control.....	19
3.1.6	Sugerencias y/o felicitaciones	20
3.1.7	Acceso a la información.....	20
4.	Soluciones Estratégicas	20
4.1	Correo Electrónico	21
4.2	Asignación PQRSDF en Bogotá Te Escucha	22
5.	Nivel de Oportunidad	23
6.	Valoración de la Calidad en la Respuesta.....	27
7.	Percepción de la calidad en las respuestas	35



8.	Gestión vencidos	39
9.	Nivel de oportunidad de los trámites de la SED.....	40
10.	Gestión de correspondencia	42
10.1	Correspondencia de entrada física:.....	42
10.2	Correspondencia de salida física y electrónica	43
10.3	Nivel de oportunidad de correspondencia de salida física	44
10.4	Correo electrónico certificado.....	46
10.5	Nivel de oportunidad correo certificado.....	46
10.6	Rechazos de envíos por correo electrónico certificado	48
10.7	Devoluciones	51
10.8	Documentos sin digitalizar	52
11.	Planes de mejora – ISOLUCION	¡Error! Marcador no definido.
12.	Resumen de Indicadores	67
13.	Cronograma de trabajo plan padrino agosto 2024.....	69
14.	Acciones de mejora planteadas próximo informe	70



Listado de Tablas

Tabla 1 Nivel de Servicio Julio	10
Tabla 2 Participación Canales Acumulados al mes de julio	10
Tabla 3 Satisfacción detallado Mensual	12
Tabla 4 Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento	14
Tabla 5 Acumulado	15
Tabla 6 Oficinas con mayor participación	17
Tabla 7 Requerimientos de mayor demanda	18
Tabla 8 Denuncias por presuntos actos de corrupción	18
Tabla 9 Participación según el nivel	19
Tabla 10 Histórico de Gestión	21
Tabla 11 Avance de cierre de gestión	21
Tabla 12 Tipología Plan Padrino	21
Tabla 13 Solicitud de trámite de notificaciones - Plan Padrino	22
Tabla 14 Registro de PQRS BTE	23
Tabla 15 Nivel de Oportunidad por área Niveles Central y Local	23
Tabla 16 Dependencias que más bajo nivel de oportunidad	26
Tabla 17 Resultados de la Evaluación del mes	28
Tabla 18 Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad	28
Tabla 19 Percepción Calidad en la respuesta	36
Tabla 20 Trazabilidad	39
Tabla 21 Variación de Vencimientos	40
Tabla 22 Nivel Oportunidad Trámites	40
Tabla 23 Detalle de cantidad de solicitudes Trámites, OPA'S y Servicios recibidos	40
Tabla 24 Nivel Oportunidad Trámites por tipo de solicitud	40
Tabla 25 Nivel Oportunidad Trámites Dependencias	41
Tabla 26 Correspondencia de entrada 2024	42
Tabla 27 Correspondencia de salida 2024	43
Tabla 28 Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física	44
Tabla 29 Correo Electrónico Certificado	46



Tabla 30 Reporte de Rechazos realizados 49

Tabla 31 Reporte rechazos por áreas 50

Tabla 32 Reporte de Devoluciones realizadas 51

Tabla 33 Dependencias con radicados sin adjunto digitalizado en PDF en SIGA 53

Tabla 34 Indicadores corte a julio 2024..... 67



Listado de graficas

Gráfica 1 Participación Canales acumulado al mes de julio	11
Gráfica 2 Comportamiento de las atenciones en los canales de atención	11
Gráfica 3 Tipificación canales de atención.....	12
Gráfica 4 Top 10 Oficinas con mayor participación	15
Gráfica 5 Entes de Control	19
Gráfica 6 Histórico Nivel de Oportunidad	25
Gráfica 7 Nivel de Oportunidad por Subsecretaria	26
Gráfica 8 Ciclo de Gestión de la Calidad de las respuestas	27
Gráfica 9 Porcentaje de Cumplimiento de los trámites	41



Introducción

El siguiente informe ha sido elaborado en la Oficina de Servicio al Ciudadano con el propósito de presentar el consolidado de los requerimientos ciudadanos recibidos en la entidad durante julio de 2024, por medio de los diferentes canales de contacto dispuestos para la ciudadanía (correo, presencial, chat y telefónico), radicadas en el Sistema Integrado de Gestión Documental, en adelante SIGA y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, en adelante BTE.

Lo anterior con el fin de presentar una herramienta que permita coadyuvar en el objetivo de conocer las necesidades ciudadanas, mejorar la calidad de la experiencia del servicio, 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:** se genera una muestra del total de las respuestas dadas en los sistemas de gestión de correspondencia, para verificar que se cumplan con los parámetros de calidad establecidos (coherencia, claridad, calidez, oportunidad, manejo del sistema).
 - **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
 - **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
 - **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida y el requerimiento ciudadano.
 - **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.
 - **Manejo del aplicativo y utilización de sistema 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:

Número de radicados con respuesta oportuna de cada dependencia

*100

Número de radicados totales que se vencen en el mes de evaluación

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



1. Canales de atención de la entidad

La Secretaría de Educación del Distrito brinda a la ciudadanía diferentes canales de comunicación para poder interponer sus requerimientos, entre:

1.1 Telefónico

Todas las atenciones que ingresan por medio de la línea 195 (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.) atención 24 horas y la línea 3241000 (operada por el centro de contacto de la entidad), que son atendidas por los funcionarios y/o contratistas de la en 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/>
- Las entidades que requieran enviar comunicaciones de naturaleza judicial podrán hacerlo a través del buzón notificacionestutelas@EducaciónBogotá.edu.co
- Las entidades estatales del orden nacional, territorial y/o distritales que requieran enviar comunicaciones podrán hacerlo a través del correo electrónico buzonentidades@EducaciónBogotá.gov.co
- Para solicitar trámites administrativos, los estudiantes, padres de familia, docentes, servidores y contratistas de la SED, deberán radicar sus requerimientos, con los respectivos soportes, en la Ventanilla de radicación virtual <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/>
- Para radicación de denuncias de corrupción, quejas, reclamos, felicitaciones o solicitudes de información pública, en el sistema "Bogotá te Escucha" <https://Bogotá.gov.co/sdqs/>
- Para información general y orientación a la ciudadanía se realiza al correo electrónico contactenos@EducaciónBogotá.edu.co

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

1.3 Presencial

La recepción presencial de las comunicaciones se realiza 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 en el enlace: [Agendamiento Web V2.1.2.0 \(EducaciónBogotá.gov.co\)](http://AgendamientoWebV2.1.2.0(EducaciónBogotá.gov.co)), en horario de 07:00 a.m. a 04:00 p.m. de lunes a viernes.

- La atención en los SuperCades (Américas, Manitas y Bosa) se realizará acorde con los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor D.C.
- Participación en los Centros Intégrate en los puntos de Engativá y CAD, para información general, en horario de 08:00 a.m. a 05:00 p.m. de lunes a viernes.
- Participación en la Personería de Bogotá D.C., 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.

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



CSG-SM-202309-006-TR



V1. 15/JUNIO/2023

Información: Línea 195

1.4 Chat Institucional

Contactos a través del enlace del chat en la página web de la Secretaría de Educación del Distrito https://EducaciónBogotá.edu.co/portal_institucional/, en horario de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

2. 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 5 años, al contar con un hito, como lo fue la pandemia causada por el virus Sars-COV2. Desde ese momento, la ciudadanía ha optado por preferir los canales virtuales; asimismo, la Entidad, ha propendido por virtualizar y optimizar los trámites existentes, como la solicitud de cupo y prestaciones sociales para docentes. En julio de 2024 hubo 61.837 atenciones.

Tabla 1 Nivel de Servicio Julio

Año	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio julio
2018	71.856	65.476	91%
2019	97.634	88.434	91%
2020	86.415	83.941	97%
2021	117.151	108.093	92%
2022	64.262	61.760	96%
2023	53.543	52.952	99%
2024	53.466	53.250	99%

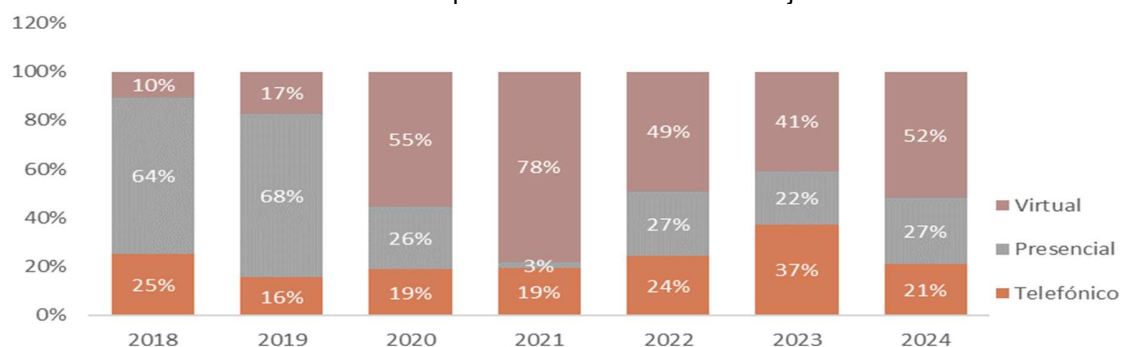
Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 2 Participación Canales Acumulados al mes de julio

Año	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2018	163.327	418.398	67.050	648.775
2019	112.299	488.889	122.741	723.929
2020	205.807	279.869	605.137	1.090.813
2021	317.488	42.382	1.282.340	1.642.210
2022	199.167	218.405	402.442	820.014
2023	283.715	165.143	309.543	758.401
2024	124.574	163.162	308.653	596.389

Fuente: Datos Canales OSC. La gestión Telefónica 2023 y 2024 reporta ingreso de las cifras de atención IVR

Gráfica 1 Participación canales acumulado a julio



Fuente: Datos Canales OSC

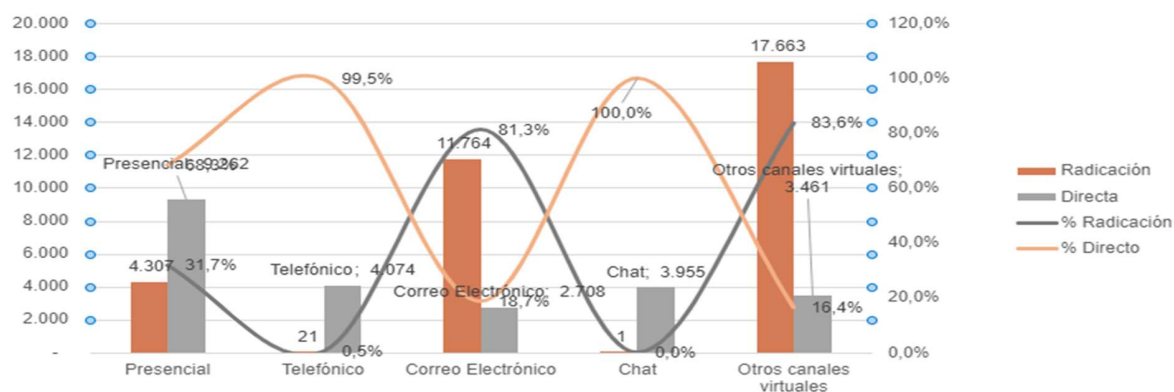
En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a julio de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito; se puede evidenciar que para el año 2021 de acuerdo con las situaciones atípicas a nivel nacional relacionadas con la pandemia por SARS COVID-19, se presentó un incremento en el canal virtual del 23% y una disminución de la participación del canal presencial en 23% debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional y el canal telefónico presentan una disminución del

Durante el 2024, los canales telefónico y presencial registraron una participación del 21% y del 27% respectivamente, en canal virtual cuenta con una participación del 52%.

2.1 Comportamiento Canales de Atención

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

Gráfica 2 Comportamiento de las atenciones en los canales de atención



Fuente: Datos Canales OSC

El nivel de servicio de la Oficina de Servicio al Ciudadano tuvo un 99% de efectividad en la solución de requerimientos ingresados por la ciudadanía en los canales de atención; el 21% de las solicitudes se resuelven en primer contacto y el restante son radicadas.

2.2 Satisfacción Canales de Atención

El indicador de satisfacción anual se estima bajo un modelo de pronóstico con un nivel de confianza del 95% y 8 estacionalidades proyectadas para el 2024, en el margen de la meta anual 2024 del 91,98%.

Es importante mencionar que el indicador de satisfacción proyectado para julio fue de 93,00% y se obtuvo una satisfacción general en este período del 92,39% en el margen de cumplimiento de la meta general del mes e incrementado este en 0,61% respecto al periodo anterior.

Tabla 3 Satisfacción detallado Mensual

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, mes
Enero	94.47%	91.79%	85.89%	55.66%	91.00%
Febrero	84.18%	91.99%	94.23%	70.05%	87.00%
Marzo	92.85%	90.73%	95.88%	70.50%	91.87%
Abril	95.18%	88.15%	90.00%	70.37%	91.60%
Mayo	94,56%	93,01%	87,50%	75,34%	92,48%
Junio	94,14%	93,49%	93,73%	75,00%	93,00%
Proyectado jul-24	95.00%	92.00%	90.00%	75.00%	93.00 %
Obtenido julio	94,28%	92,55%	90,13%	76,00%	92,39%

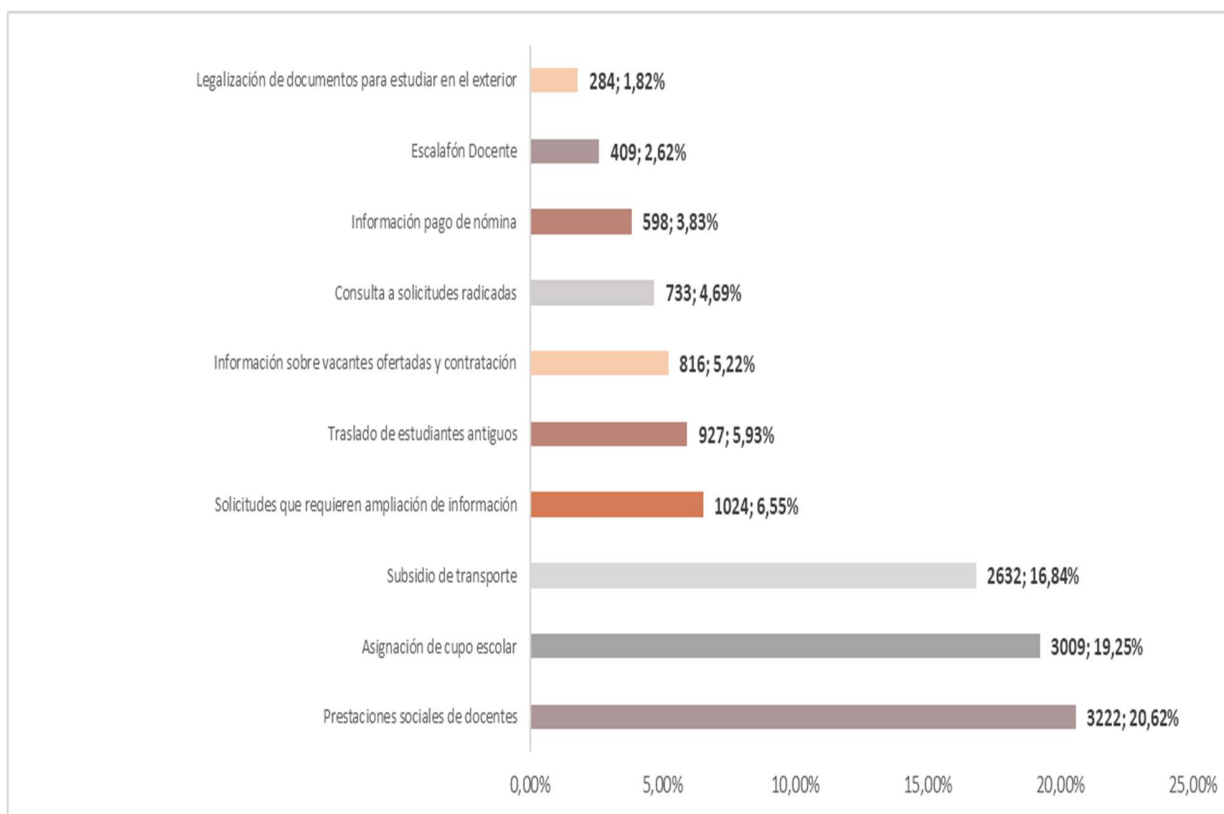
fuente: Encuestas de satisfacción

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. En julio se aplicaron 4.507 encuestas alcanzando un indicador del 92,39% de satisfacción con el servicio prestado.

2.3 Principales temas de consulta con solución al ciudadano

En julio los temas que más impactaron los canales de atención fueron: prestaciones sociales de docentes, con 20,62%, subsidio de transporte con un 22,54 %, que presenta disminución del 5,7% respecto al periodo anterior, asignación de cupo escolar registra una participación del 19,25 % con un incremento del 5,38%, solicitudes que requieren ampliación de información con un 0,45%.

Gráfica 3 Tipificación canales de atención



Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

3. Análisis de las solicitudes radicadas

De los sistemas de radicación al servicio de la ciudadanía con que cuenta la Secretaría de Educación del Distrito “Bogotá Te Escucha” y “SIGA”, a partir de los datos consolidados de acuerdo con las tipologías de clasificación, en el presente mes se obtuvieron los siguientes resultados de las peticiones radicadas:

Tabla 4 Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento

	Tipo de trámite	Bogotá te escucha	SIGA	Total, general
Solicitudes y Trámites 96,02%	Derecho de petición interés particular	226	19.156	19.382
	Contáctenos		4.696	4.696
	FUT		697	697
	Derecho de petición interés general	65	151	216
	Informativo		59	59
	Derecho de petición de consulta	34	2	36
	Respuesta		37	37
	Derecho de consulta de documentos y expedición de copias	13	8	21
	Invitación		17	17
	derecho de petición de información		12	12
	derecho de petición interés particular		7.673	7.673
	Derecho de petición interés general		6	6
Requerimientos Legales 2,55%	Tutela		742	742
	Cumplimiento de fallo		124	124
	Citación		2	2
	Demandas		2	2
	Recurso de reposición		1	1
	Recurso de apelación		1	1
PQRSDF 1,24%	Queja	291		291
	Reclamo	118		118
	Felicitación	2	1	3
	Sugerencia	1	1	2
	Denuncia por Actos de Corrupción	1	8	9
Solicitud de Acceso a la Información 0,19%	Solicitud de Acceso a la Información	65		65
	Total, General	816	33.396	34.212

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

Como medida de mejoramiento para la unificación en la información y facilidad en la clasificación de los requerimientos ingresados en SIGA, se procedió a agrupar las solicitudes, de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolo en 4 grupos: 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 y solicitud de acceso a la información.

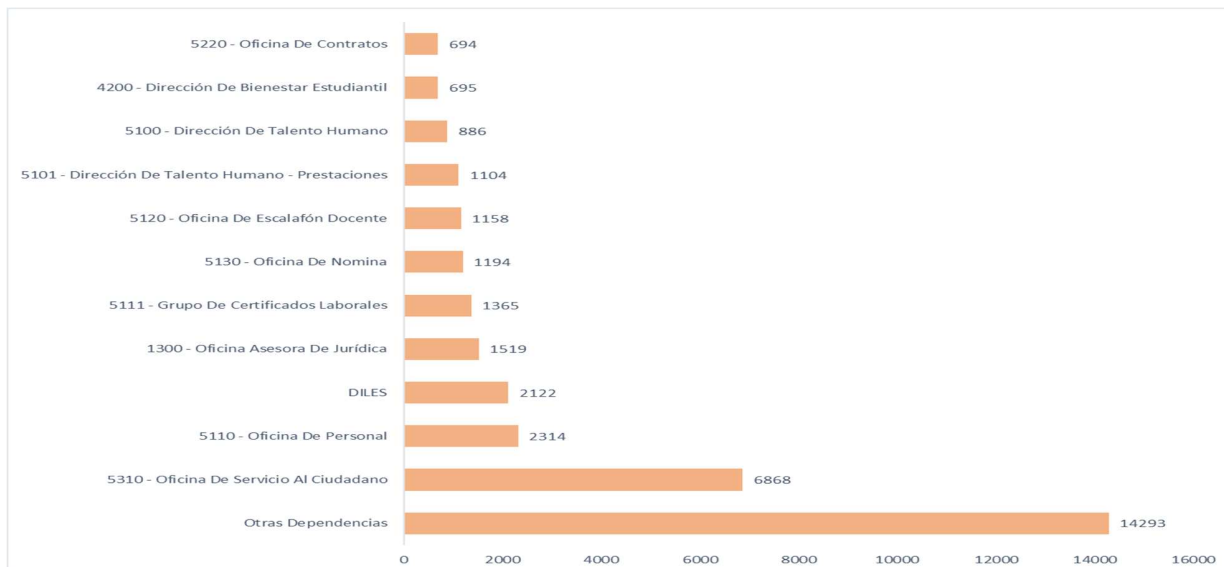
Tabla 5 Acumulado

Mes	Solicitudes y Trámites	PQRSDF	Requerimientos Legales	Solicitud de Acceso a la Información	Total, general
Septiembre	27.934	697	382	68	29.081
Octubre	28.718	659	439	28	29.844
Noviembre	34.992	573	491	43	36.099
Diciembre	23.913	443	378	25	24.759
Enero	54.495	643	490	63	55.691
Febrero	54.312	550	721	35	55.618
Marzo	36.826	632	623	45	38.126
Abril	37.163	696	796	45	38.700
Mayo	31.773	556	946	27	33.302
Junio	23.469	355	678	29	24.531
Julio	32.852	423	872	65	34.212

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones aumentaron un 39,46% respecto al mes anterior. Del total de registros el 93,39% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central y el 6,61% por las Direcciones Locales de Educación; del total, el 87% se realiza a través de canales virtuales y el 13% de manera presencial.

Gráfica 4 Top 10 Oficinas con mayor participación



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

La oficina de servicio al ciudadano gestiona el número más alto de atención de solicitudes (6.868), respecto a las radicaciones de la entidad la mayoría corresponden al trámite de legalización de documentos para el exterior.

3.1 Análisis de la gestión realizada

3.1.1 Grupo solicitudes y trámites

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

- 1) Oficina de Servicio al Ciudadano:
 - a) Trámite de Legalización de documentos al exterior 64%
 - b) Devolución de legalización con un 16%
 - c) Traslado de legalización 7%
- 2) Oficina de Personal:
 - a) Trámite general 77%
 - b) Licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 7%
 - c) Renuncias 5%
- 3) Grupo de Certificados Laborales:
 - a) Trámite general 90%
 - b) Tiempo servicio 4%
 - c) Funciones 3%

- 4) Oficina de Nómina:
 - a) Trámite general 85%
 - b) Cesantías parciales administrativos 6%
 - c) Actualización y/o cambio cuenta bancaria 4%
- 5) Oficina de Escalafón Docente:
 - a) Inscripción privado decreto 2277 33%
 - b) Trámite general 28%
 - c) Ascenso privado decreto 2277 22%

3.1.2 Grupo PQRSDF

Los 423 requerimientos, se radican en las diferentes plataformas y se asignan a las dependencias para su gestión y trámite.

Del total de los recibidos en esta categoría el 86% fueron atendidos virtualmente por el canal web, e-mail y redes sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 14%.

Tabla 6 Oficinas con mayor participación

Área	Cantidad	% de participación
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	54	13%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	26	6%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	23	5%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	22	5%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	20	5%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	16	4%
5110 - Oficina de Personal	15	4%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	14	3%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	12	3%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	11	3%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	10	2%
Demás dependencias	200	47%
TOTAL	423	100%

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

3.1.2.1 ¿Qué nos dicen los ciudadanos?

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



BOGOTÁ
 V1. 15/JUNIO/2023

Información: Línea 195

Los requerimientos más representativos recibidos por los ciudadanos en el mes están relacionados con temas de servicio a la ciudadanía, beneficios estudiantiles, asuntos disciplinarios, calidad de la educación y convivencia escolar.

3.1.3 Requerimientos legales

Tabla 7 Requerimientos de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	742	85,1%
Cumplimiento de fallo	124	14,2%
Citación	2	0,2%
Demandas	2	0,2%
Recurso de apelación	1	0,1%
Recurso de reposición	1	0,1%
Total	872	100%

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

De las peticiones que ingresaron en este grupo, el 85,1 % corresponden a tutelas, el 14,2% a cumplimiento de fallo, el 0,2% a citación, el 0,2 % a demandas, el 0,1% a recurso de apelación y el 0,1% a recurso de reposición.

3.1.4 Denuncias por presuntos actos de corrupción

Durante el presente mes se recibieron 9 denuncias por presuntos actos de corrupción, las cuales fueron recibidas, atendidas y radicadas en las áreas competentes para su gestión y respuesta definitiva de cara al ciudadano.

Tabla 8 Denuncias por presuntos actos de corrupción

Área	Cantidad
Traslado otras entidades	1
5100 - Dirección de Talento Humano	1
1000 - Despacho	1
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	1
5110 - Oficina de Personal	1
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	1
6004 - 23 Colegio Montebello (IED)	1
2205 - Dirección Local de Educación Usme	1
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	1
Total, general	9

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

3.1.5 Entes de control

La información de los requerimientos que se generan para los entes de control se extrae del SIGA, en total se registraron 382, los cuales para fines informativos se clasifican en 3 grupos:

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

Tabla 9 Participación según el nivel

Organismo autónomo e independiente	Cantidad
Organismo de Control Distrital*	302
Organismo de Control Nacional*	58
Ramas del Poder Publico	
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	315
Rama Judicial*	33
Ramas del Poder Legislativo	
Congreso de la República	10
Total, general	718

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

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

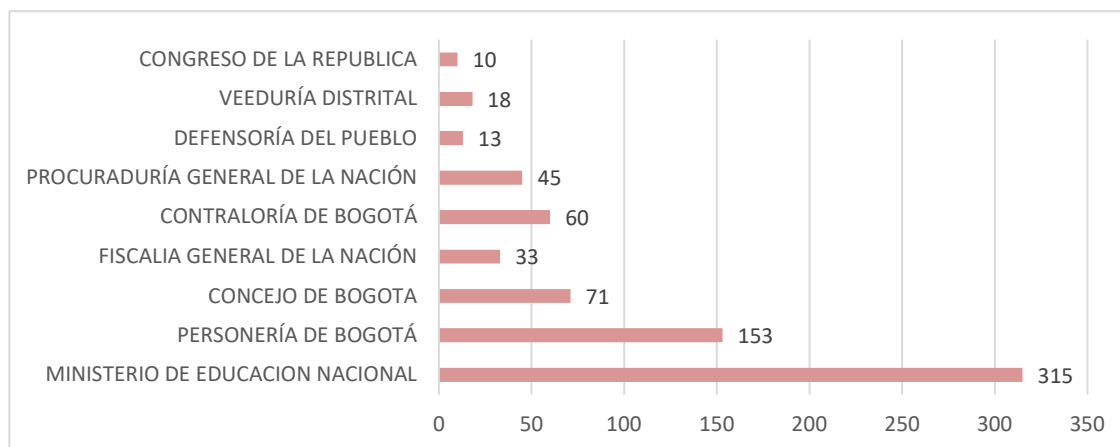
* Organismo de Control Nacional: Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Contraloría General y Policía Nacional

* Rama Ejecutiva del Orden Nacional: Ministerio de Educación Nacional

* Rama Judicial: Fiscalía General de la Nación

* Rama Legislativa: Congreso de la República

Gráfica 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 21% proceden de la Personería de Bogotá D.C., el 44% del Ministerio de Educación Nacional, el 10% del Concejo de Bogotá D.C., 8% de la Contraloría de Bogotá D.C., 5% de la Fiscalía General de la Nación, el 6% de la Procuraduría General de la Nación y el restante 6% está entre otras de menor participación.

3.1.6 Sugerencias y/o felicitaciones

En julio se recibieron 2 sugerencias de la ciudadanía una relacionada con una vacante de aceleración primaria el colegio Gerardo Paredes (IED), para una docente que cumple con el perfil requerido y la otra con la asignación de funciones de auxiliar financiera del Colegio Rodrigo Arenas Betancourt (IED).

3.1.7 Acceso a la información

Respecto al acceso a la información durante el presente mes ingresaron 65 solicitudes: 9 para la Oficina de Personal, 6 para la Dirección de Inspección y Vigilancia, 5 para el Despacho, 4 para la Dirección de Bienestar Estudiantil, entre otras.

No obstante, se requiere generar una acción de mejora ya que la mayoría corresponde a solicitudes que no son de solicitudes de información pública.

4. Soluciones Estratégicas

Corresponde a las actividades desarrolladas desde el equipo de "Equipo Plan Padrino", con el objetivo de articular las actividades desarrolladas en los 3 niveles de la entidad (central, local e institucional), a través del apoyo del registro y asignación de las solicitudes remitidas al correo oscpadrino@EducaciónBogotá.gov.co.

En julio de 2024, el total de atenciones realizadas por el Equipo Plan Padrino fue de 877 las cuales se discriminan en:

- 705 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 83 solicitudes para Notificaciones.
- 89 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, telefónico, presencial).

4.1 Correo Electrónico

Tabla 10 Histórico de Gestión

Año/mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
2021	n/r	n/r	n/r	n/r	46	194	195	181	223	248	286	302
2022	436	623	662	455	561	546	581	672	676	562	647	518
2023	596	662	385	433	670	677	592	586	555	524	468	439
2024	666	766	563	804	872	508	705					

Fuente: Correo electrónico Plan Padrino – Oficina de Servicio al Ciudadano

Tabla 11 Avance de cierre de gestión.

Tema	Julio	% Cierre
Completado	674	95,60%
En Progreso	31	4,40%
Total	705	100.00%

Fuente: Correo electrónico Plan Padrino – Oficina de Servicio al Ciudadano

El seguimiento de los casos en progreso se realiza por correo semanal a cada responsable de la asignación. El avance en la gestión de correo para julio es del 95.60%.

Con el fin de identificar las necesidades de las dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, que arrojó en julio el siguiente resultado:

Tabla 12 Tipología Plan Padrino

TEMA	Julio	Participación
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	276	39,15%
Modificación usuarios	168	23,83%
Creación de usuarios	71	10,07%
Restablecimiento de contraseña Bogotá te Escucha	49	6,95%

Creación de trámites	44	6,24%
Apoyo en la gestión operador de correspondencia	19	2,70%
Solicitud de modificación y/o aclaración de agendamiento	15	2,13%
Solicitudes Base de Datos	11	1,56%
Aclaración informe de documentos sin digitalizar	11	1,56%
Apoyo soportes Dexon	9	1,28%
Apoyo en la gestión de SIGA o Bogotá te Escucha	6	0,85%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	5	0,71%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	5	0,71%
Aclaración Informe de Vencidos	5	0,71%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	4	0,57%
Aclaración informe de próximos a vencer y en trámite	3	0,43%
Comité Local de Cobertura	3	0,43%
Informativo (Seguimientos Plan Padrino)	1	0,14%
Total general	705	100,00%

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

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, entre ellas: Grupo de Certificados Laborales (29), Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (13) y Oficina de Nómina, estas 3 dependencias generan el 52,13% de las solicitudes.

Este correo gestiona el registro de las notificaciones, este mes se recibieron 83 solicitudes; las dependencias que más usan este medio para notificar son: Oficina de Escalafón Docente, Dirección de Inspección y Vigilancia, Dirección Local de Educación de Kennedy y la Oficina de Personal; el servicio más reiterativo es la notificación electrónica.

Tabla 13 Solicitud de trámite de notificaciones - Plan Padrino

Tema	Julio	% Participación
Notificación electrónica	63	75,91%
Publicación página web	14	16,89%
Fijación cartelera - Publicación página web	6	7,20%
Total	83	100%

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino – OSC Fecha de Corte 05-08-2024

Adicionalmente, el Equipo Plan Padrino acompaña a las diferentes dependencias, a través de chats, asesorías presenciales y llamadas telefónicas, se lleva un registro en Forms; en julio se realizaron 89 acompañamientos principalmente con temas de apoyo en la gestión de SIGA y modificación de radicados.

4.2 Asignación PQRSDf en Bogotá Te Escucha

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



CSG-SM-202309-006-TR

BOGOTÁ
V1. 15/JUNIO/2023

Información: Línea 195

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

Tabla 14 Registro de PQRSDF BTE

Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic
2024	1.618	1.806	1.145	1.144	1.031	687	816					
2023	990	1.116	1.041	779	1.124	1.107	953	1.052	1.116	1.000	1.107	937
2022	2.182	1.848	1.232	726	865	620	643	837	891	707	920	582
2021	2.345	2.081	1.811	1.218	1.040	905	1.520	1.063	1.581	1.411	1.150	1.199

Fuente: Reportes BTE y Canales de atención OSC

5. Nivel de Oportunidad

En el Nivel de Oportunidad de la Secretaría de Educación del Distrito, se mide el porcentaje de respuesta en términos, alcanzado en cada dependencia de la entidad. Este indicador se calcula con el total de las peticiones resueltas en los términos de ley en el Código Contencioso Administrativo (Ley 1755 artículo 14), sobre el total de los requerimientos a los que se debía dar respuesta en el mes evaluado, conforme con la metodología aplicada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.; en las siguientes tablas podemos ver los resultados de nivel central y local alcanzados durante julio.

Tabla 15 Nivel de Oportunidad por área Niveles Central y Local

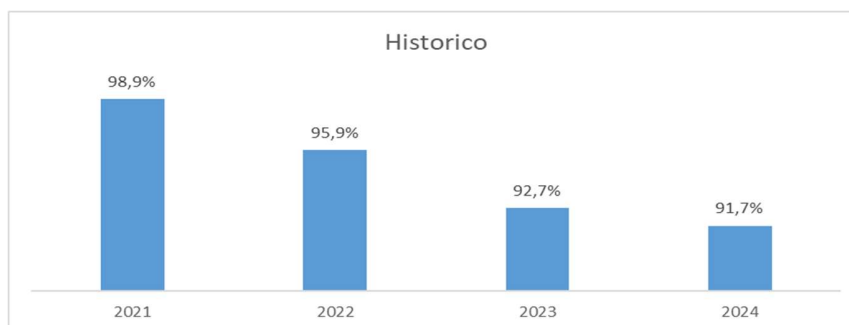
Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
1000 - Despacho	189	9	180	95%
1100 - Oficina Asesora de Planeación	42	14	28	67%
1200 - Oficina de Control Interno	81	3	78	96%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	1350	90	1260	93%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	310	10	300	97%
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	132	8	124	94%
1600 - Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	4	0	4	100%
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	127	0	127	100%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	155	8	147	95%
2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional	11	2	9	82%
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	20	3	17	85%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	160	2	158	99%

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	82	1	81	99%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	83	6	77	93%
2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal	32	0	32	100%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	45	0	45	100%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	61	0	61	100%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	121	1	120	99%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	228	15	213	93%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	93	1	92	99%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	227	26	201	89%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	353	74	279	79%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	117	1	116	99%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	107	9	98	92%
2214 - Dirección Local de Educación Mártires	28	0	28	100%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	65	0	65	100%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	48	0	48	100%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	80	2	78	98%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	126	13	113	90%
2220 - Dirección Local de Educación Sumapaz	4	0	4	100%
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	8	1	7	88%
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	10	0	10	100%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	267	4	263	99%
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	203	31	172	85%
3000 - Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	7	0	7	100%
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica	79	0	79	100%
3200 - Dirección de Educación Media	5	0	5	100%
3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	14	2	12	86%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	102	2	100	98%
3500 - Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	131	0	131	100%

Área Responsable	Total	No Cumple	Si Cumple	Nivel De Oportunidad
3600 - Dirección de Evaluación de la Educación	10	0	10	100%
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	5	1	4	80%
4100 - Dirección de Cobertura	288	22	266	92%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	807	0	807	100%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	532	69	463	87%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	85	6	79	93%
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional	105	0	105	100%
5100 - Dirección de Talento Humano	356	74	282	79%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	1086	230	856	79%
5110 - Oficina de Personal	2188	338	1850	85%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1403	358	1045	74%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	968	5	963	99%
5130 - Oficina de Nómina	979	331	648	66%
5200 - Dirección de Contratación	3	0	3	100%
5210 - Oficina de Apoyo Precontractual	1	0	1	100%
5220 - Oficina de Contratos	673	1	672	100%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	94	5	89	95%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos - Archivo SED	400	68	332	83%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	6188	7	6181	100%
5400 - Dirección Financiera	1	0	1	100%
5410 - Oficina de Presupuesto	18	4	14	78%
5420 - Oficina de Tesorería y Contabilidad	312	2	310	99%
Total	21809	1859	19950	91,48%

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

Gráfica 6 Histórico Nivel de Oportunidad



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

Gráfica 7 Nivel de Oportunidad por Subsecretaria



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

La variación de julio con respecto al mes anterior aumentó 1,8%; de las 62 dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 40 áreas estuvieron por debajo del 100%, de la cuales 17 están por debajo del 90%, 23 entre el 90% y 99.9% y 22 dependencias sí cumplen con el 100% en su nivel de oportunidad.

Las dependencias que más bajo nivel de oportunidad tuvieron en julio fueron:

Tabla 16 Dependencias que más bajo nivel de oportunidad

Área Responsable	NIVEL DE OPORTUNIDAD
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	80%
5100 - Dirección de Talento Humano	79%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	79%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	79%
5410 - Oficina de Presupuesto	78%

5111 - Grupo de Certificados Laborales	74%
1100 - Oficina Asesora de Planeación	67%
5130 - Oficina de Nómina	66%

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

6. Valoración de la Calidad en la Respuesta

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

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

Gráfica 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 de 3.468 requerimientos evaluados y arrojó que el 14 % 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, con el detalle de cada criterio y su porcentaje de cumplimiento o no cumplimiento, adicionalmente 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 del Sistema	
	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
3468	3288	180	3295	173	3311	157	3116	353	3241	227
	95%	5%	95%	5%	95%	5%	90%	10%	93%	7%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad

Así las cosas: sí cumple 2.993 (86%), no cumple 410 (10%); el acumulado del año 2024 al corte de julio se sitúa en el 86.48%.

Tabla 18 Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad

Área Responsable	UNIVERSO	MUESTRA	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL CUMPLIMIENTO	NIVEL DE NO CUMPLE
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	1	1	1	0	0%	100%
3000 - Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	1	1	1	0	0%	100%
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	1	1	1	0	0%	100%
6001 - 03 Colegio Cristóbal Colón (IED)	11	10	10	0	0%	100%
6001 - 09 Colegio Toberín (IED)	1	1	1	0	0%	100%
6003 - 04 Colegio Externado Nacional Camilo Torres (IED)	1	1	1	0	0%	100%
6005 - 06 Colegio Ciudad de Villavicencio (IED)	9	8	8	0	0%	100%
6005 - 15 Colegio Federico García Lorca (IED)	4	4	4	0	0%	100%
6005 - 41 Colegio San Cayetano (IED)	1	1	1	0	0%	100%
6006 - 10 Colegio San Benito Abad (IED)	1	1	1	0	0%	100%

Área Responsable	UNIVERSO	MUESTRA	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL CUMPLIMIENTO	NIVEL DE NO CUMPLE
6007 - 29 Colegio de La Bici (IED)	1	1	1	0	0%	100%
6008 - 15 Colegio Hernando Duran Dussán (IED)	1	1	1	0	0%	100%
6008 - 20 Colegio Jairo Aníbal Nino (CED)	2	2	2	0	0%	100%
6010 - 11 Colegio Instituto Técnico República de Guatemala (IED)	1	1	1	0	0%	100%
6010 - 18 Colegio Miguel Antonio Caro (IED)	1	1	1	0	0%	100%
6011 - 11 Colegio Hunza (IED)	1	1	1	0	0%	100%
6011 - 22 Colegio Tibabuyes Universal (IED)	1	1	1	0	0%	100%
6011 - 23 Colegio Veintiún Ángeles (IED)	1	1	1	0	0%	100%
6019 - 06 Colegio CEDID Ciudad Bolívar (IED)	1	1	1	0	0%	100%
6005 - 08 Colegio Eduardo Umaña Mendoza (IED)	9	8	7	1	13%	88%
6011 - 18 Colegio Nueva Zelandia (IED)	7	6	5	1	17%	83%
6010 - 08 Colegio Instituto Técnico Industrial Francisco José de Caldas (IED)	43	32	26	6	19%	81%
6019 - 11 Colegio Cundinamarca (IED)	11	10	8	2	20%	80%
6006 - 02 Colegio Centro Integral José María Córdoba (IED)	10	9	7	2	22%	78%
6005 - 43 Colegio Santa Martha (IED)	4	4	3	1	25%	75%
6010 - 02 Colegio Antonio Villavicencio (IED)	9	8	6	2	25%	75%

Área Responsable	UNIVERSO	MUESTRA	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL CUMPLIMIENTO	NIVEL DE NO CUMPLE
6007 - 06 Colegio Carlos Pizarro León Gomez (IED)	7	7	5	2	29%	71%
6011 - 01 Colegio Alberto Lleras Camargo (IED)	7	7	5	2	29%	71%
6001 - 07 Colegio Nuevo Horizonte (IED)	7	6	4	2	33%	67%
6018 - 20 Colegio Palermo Sur (IED)	3	3	2	1	33%	67%
5100 - Dirección de Talento Humano	79	51	31	20	39%	61%
6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simonelli (IED)	7	7	4	3	43%	57%
6002 - 03 Colegio Simón Rodríguez (IED)	11	11	6	5	45%	55%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	2	2	1	1	50%	50%
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional	4	4	2	2	50%	50%
6001 - 10 Colegio Unión Colombia (IED)	2	2	1	1	50%	50%
6003 - 06 Colegio Los Pinos (IED)	2	2	1	1	50%	50%
6004 - 08 Colegio Entre Nubes Suroriental (IED)	2	2	1	1	50%	50%
6007 - 10 Colegio El Porvenir (IED)	2	2	1	1	50%	50%
6016 - 09 Colegio Julio Garavito Armero (IED)	6	6	3	3	50%	50%
5110 - Oficina de Personal	1134	124	53	71	57%	43%
6011 - 15 Colegio La Toscana - Lisboa (IED)	7	7	3	4	57%	43%
6016 - 14 Colegio Silveria Espinosa de Rendón (IED)	5	5	2	3	60%	40%
6010 - 01 Colegio Antonio Nariño (IED)	14	8	3	5	63%	38%
6019 - 15 Colegio Estrella del Sur (IED)	18	16	6	10	63%	38%
6007 - 21 Colegio Luis López de Mesa (IED)	7	6	2	4	67%	33%

Área Responsable	UNIVERSO	MUESTRA	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL CUMPLIMIENTO	NIVEL DE NO CUMPLE
6008 - 31 Colegio Nacional Nicolás Esguerra (IED)	7	6	2	4	67%	33%
6010 - 22 Colegio Nidia Quintero de Turbay (IED)	3	3	1	2	67%	33%
6010 - 32 Colegio Tomás Cipriano de Mosquera (IED)	3	3	1	2	67%	33%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	18	10	3	7	70%	30%
6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (IED)	11	10	3	7	70%	30%
6006 - 05 Colegio Instituto Técnico Industrial Piloto (IED)	8	4	1	3	75%	25%
6009 - 03 Colegio Carlo Federici (IED)	4	4	1	3	75%	25%
6014 - 04 Colegio Panamericano (IED)	4	4	1	3	75%	25%
6014 - 06 Colegio Ricaurte (Concejo) (IED)	4	4	1	3	75%	25%
6018 - 13 Colegio José Martí (IED)	4	4	1	3	75%	25%
6018 - 27 Colegio San Agustín (IED)	4	4	1	3	75%	25%
6019 - 16 Colegio Fanny Mikey (IED)	4	4	1	3	75%	25%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	160	58	14	44	76%	24%
5130 - Oficina de Nómina	594	100	24	76	76%	24%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	130	48	11	37	77%	23%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1188	119	26	93	78%	22%
6011 - 14 Colegio La Gaitana (IED)	24	18	4	14	78%	22%
6006 - 12 Colegio Venecia (IED)	15	14	3	11	79%	21%
6005 - 42 Colegio Santa Librada (IED)	5	5	1	4	80%	20%

Área Responsable	UNIVERSO	MUESTRA	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL CUMPLIMIENTO	NIVEL DE NO CUMPLE
6008 - 06 Colegio Class (IED)	5	5	1	4	80%	20%
6009 - 11 Colegio La Felicidad (IED)	72	25	5	20	80%	20%
6010 - 09 Colegio Instituto Técnico Juan del Corral (IED)	12	10	2	8	80%	20%
6016 - 03 Colegio Benjamín Herrera (IED)	11	10	2	8	80%	20%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	25	21	4	17	81%	19%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	381	105	20	85	81%	19%
6001 - 11 Colegio Usaqué (IED)	13	11	2	9	82%	18%
6005 - 22 Colegio Los Tejares (IED)	12	6	1	5	83%	17%
6005 - 27 Colegio Ofelia Uribe De Acosta (IED)	26	12	2	10	83%	17%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	62	31	5	26	84%	16%
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	77	50	8	42	84%	16%
6004 - 20 Colegio La Victoria (IED)	17	14	2	12	86%	14%
6006 - 11 Colegio San Carlos (IED)	14	7	1	6	86%	14%
6007 - 05 Colegio Carlos Albán Holguín (IED)	14	7	1	6	86%	14%
6007 - 36 Colegio Ciudadela El Recreo Sonia Osorio de Saint - Malo (IED)	7	7	1	6	86%	14%
6018 - 26 Colegio Restrepo Millán (IED)	36	28	4	24	86%	14%

Área Responsable	UNIVERSO	MUESTRA	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL CUMPLIMIENTO	NIVEL DE NO CUMPLE
6019 - 10 Colegio Confederación Brisas del Diamante (IED)	24	21	3	18	86%	14%
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	16	8	1	7	88%	13%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	38	31	4	27	87%	13%
6015 - 01 Colegio Atanasio Girardot (IED)	16	15	2	13	87%	13%
6019 - 20 Colegio José María Vargas Vila (IED)	9	8	1	7	88%	13%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	78	34	4	30	88%	12%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	56	25	3	22	88%	12%
6008 - 28 Colegio Manuel Cepeda Vargas (IED)	22	17	2	15	88%	12%
6011 - 21 Colegio República Dominicana (IED)	22	17	2	15	88%	12%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	34	19	2	17	89%	11%
6005 - 05 Colegio Chuniza (IED)	21	18	2	16	89%	11%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	68	29	3	26	90%	10%
6008 - 23 Colegio La Amistad (IED)	11	10	1	9	90%	10%
6008 - 40 Colegio San Rafael (IED)	10	10	1	9	90%	10%
6010 - 25 Colegio República de China (IED)	28	20	2	18	90%	10%
5420 - Oficina de Tesorería y Contabilidad	12	11	1	10	91%	9%
6005 - 13 Colegio Estanislao Zuleta (IED)	13	12	1	11	92%	8%

Área Responsable	UNIVERSO	MUESTRA	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL CUMPLIMIENTO	NIVEL DE NO CUMPLE
6007 - 24 Colegio Orlando Higuera Rojas (IED)	34	26	2	24	92%	8%
6008 - 34 Colegio Paulo Vi (IED)	50	36	3	33	92%	8%
6018 - 11 Colegio Enrique Olaya Herrera (IED)	15	13	1	12	92%	8%
6019 - 22 Colegio La Estancia - San Isidro Labrador (IED)	32	26	2	24	92%	8%
1200 - Oficina de Control Interno	16	14	1	13	93%	7%
4100 - Dirección de Cobertura	174	55	4	51	93%	7%
6016 - 10 Colegio La Merced (IED)	36	27	2	25	93%	7%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	88	36	2	34	94%	6%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos - Archivo SED	102	52	3	49	94%	6%
6008 - 38 Colegio San José De Castilla (IED)	44	34	2	32	94%	6%
6016 - 11 Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento (IED)	38	17	1	16	94%	6%
6004 - 09 Colegio Florentino González (IED)	28	21	1	20	95%	5%
6004 - 16 Colegio Juan Evangelista Gómez (IED)	67	37	2	35	95%	5%
6019 - 37 Colegio Sierra Morena (IED)	24	21	1	20	95%	5%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	142	50	2	48	96%	4%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	163	77	3	74	96%	4%
5220 - Oficina de Contratos	31	26	1	25	96%	4%
6011 - 20 Colegio Ramón de Zubiría (IED)	60	25	1	24	96%	4%

Área Responsable	UNIVERSO	MUESTRA	NO CUMPLE	SI CUMPLE	NIVEL CUMPLIMIENTO	NIVEL DE NO CUMPLE
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	84	35	1	34	97%	3%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	39	30	1	29	97%	3%
6019 - 39 Colegio Unión Europea (IED)	38	29	1	28	97%	3%
1000 - Despacho	118	43	1	42	98%	2%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	1962	232	4	228	98%	2%
TOTAL	10066	3468	475	2993	86%	14%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano -Análisis Evaluación de Calidad

Igualmente se determinó que la causa más reiterativa en los no cumple, se debe a que no se adjunta la respuesta (archivo PDF) en el aplicativo de cara a la respuesta para el ciudadano. Se reporta en las actividades de calidad y se establece un plan de acción, con el objetivo de mejorar los indicadores.

7. 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 conocerla, la encuesta se aplica de 2 maneras:

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

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

Una vez aplicada la encuesta se obtuvo que para julio se obtuvo un total de 497 encuestas diligenciadas por la ciudadanía de 30 dependencias de la entidad, 26 se encontraron por debajo del 100%.

Por otro lado, dependencias como Dirección de Bienestar Estudiantil (140) y Oficina de Servicio al Ciudadano (79) son las áreas que más respuestas tiene evaluadas por la ciudadanía (219) en total.

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

Tabla 19 Percepción Calidad en la respuesta

AREA SED	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Satisfacción	Indicador
Dirección Local De Educación Puente Aranda					1						0	0%
Dirección Local De Educación Santa Fe - Candelaria		1									0	0%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educacion Superior Y Educacion Para El Trabajo	5	1	1		2	3			3		3	20%
Dirección De Cobertura	5	1	1	1	2	1				4	4	27%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	6	1			2			1		3	4	31%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	1				1				1		1	33%
Oficina De Personal	11	2			3	2	1	3	4	3	11	38%
Dirección Local De	4								2	1	3	43%

AREA SED	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Satisfacción	Indicador
Educación Suba												
Archivo Sed	1			1				1	1		2	50%
Dirección De Bienestar Estudiantil	34	7	8	6	11	4	7	18	18	27	70	50%
Dirección Local De Educación Chapinero	1								1		1	50%
Dirección Local De Educación Kennedy	1									1	1	50%
Dirección Local De Educación Teusaquillo	1	1							1	1	2	50%
Dirección Local De Educación Usme	1	1			1			2		1	3	50%
Oficina De Escalafón Docente	14	3	1	1	3		1	4	5	14	24	52%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	3	2	1	1		1	2		4	3	9	53%
Dirección Local De Educación Engativá	4			2				3	1	3	7	54%
Oficina Para La Convivencia Escolar		2					1	1	1		3	60%

AREA SED	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Satisfacción	Indicador
Oficina De Servicio Al Ciudadano	15		5	3	3	2	3	12	9	27	51	65%
Oficina De Nomina	13		2	2	2	3	3	7	9	23	42	66%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	1									2	2	67%
Dirección Local De Educación Fontibón		1								2	2	67%
Oficina De Contratos				1						2	2	67%
Dirección Local De Educación Bosa			2				1			5	6	75%
Dirección Local De Educación Usaquén					1		1			2	3	75%
Dirección De Talento Humano	1									4	4	80%
Dirección De Dotaciones Escolares							1				1	100%
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones										1	1	100%
Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado								1			1	100%

AREA SED	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Satisfacción	Indicador
Dirección Local De Educación Antonio Nariño							1			1	2	100%
Total general	122	23	21	18	32	16	22	53	60	130	265	53%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

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

Tabla 20 Trazabilidad

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	26	44	37,10%
Febrero	234	312	42,90%
Marzo	192	259	42,60%
Abril	96	126	43,20%
Mayo	316	300	51,30%
Junio	75	46	62,00%
Julio	265	232	53,30%
Total	1204	1319	47,49%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes es del 53,30% con una disminución de 8,7% frente al mes anterior. Es preciso indicar que para mejorar la percepción que tienen los ciudadanos frente a las respuestas emitidas, se cuenta con la estrategia "Ponte en los zapatos del otro", la cual de manera constante en las publicaciones de la Oficina de Prensa en los canales oficiales de la SED, promueve la necesidad de que en las dependencias se generen respuestas empáticas respecto a las solicitudes que realiza la ciudadanía.

8. Gestión vencidos

Se compara el reporte del 2 de julio que presentaba 1.696 documentos vencidos con el del 5 de agosto que presenta 1.025 vencidos y se evidencia una disminución de 671 casos. Los 1.025 casos se caracterizan por:

- 474 son entradas y 551 internos.
- 991 son de SIGA y 34 de Bogotá te Escucha.
- 487 pertenecen a Nivel Central, 103 a Direcciones Locales y 435 a las Instituciones Educativas.

Tabla 21 Variación de Vencimientos

Nivel	Junio	Julio	Variación
Nivel Central	1.057	487	Bajó
Dirección Local	189	103	Bajó
Institución Educativa	450	435	Bajó
Total	1696	1025	Bajó

Fuente: Tablero Vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

9. Nivel de oportunidad de los trámites de la SED

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

Tabla 22 Nivel Oportunidad Trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en Términos	PQR Recibidas	% de Cumplimiento
Trámite	125.047	117.471	199	94%
Servicio	58.740	38.927	73	66%
Otros procedimientos administrativos	6.006	6.006	89	100%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Tabla 23 Detalle de cantidad de solicitudes Trámites, OPA'S y Servicios recibidos

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
OPA	1.263	1.512	770	1.160	716	585
Servicio	8.386	12.608	9.933	10.158	8.670	8.985
Trámite	26.843	34.042	21.545	17.191	15.006	10.420
Total	36.942	48.162	32.248	28.509	24.392	19.990

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Detalle del cumplimiento de oportunidad de los trámites de enero a junio 2024:

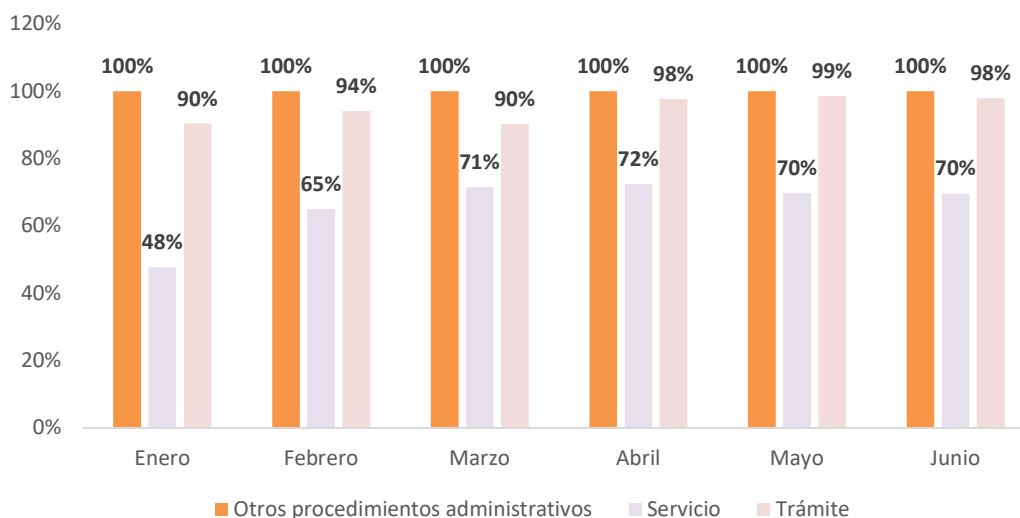
Tabla 24 Nivel Oportunidad Trámites por tipo de solicitud

Tipo solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Otros procedimientos administrativos	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Servicio	48%	65%	71%	72%	70%	70%
Trámite	90%	94%	90%	98%	99%	98%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Gráfica 9 Porcentaje de Cumplimiento de los trámites



Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Detalle por trámite, en escala de 1 a 10 de más solicitudes en el periodo de enero a junio 2024:

Tabla 25 Nivel Oportunidad Trámites Dependencias

Oficina	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Cobertura	97%	100%	100%	91%	97%	90%
Dirección de Dotaciones Escolares	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	100%	-	-	100%	-	-
Dirección de Inspección y Vigilancia*	68%	96%	100%	57%	87%	71%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Talento Humano	40%	73%	61%	74%	82%	97%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	91%	76%	16%	-	-	-
Grupo de Certificados Laborales	2%	11%	1%	22%	1%	2%
Instituciones Educativas Oficiales	86%	94%	94%	98%	98%	97%
Oficina de Contratos	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Control Disciplinario De Instrucción	67%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Escalafón Docente*	100%	100%	100%	82%	100%	100%
Oficina de Nómina	100%	94%	87%	98%	97%	97%
Oficina de Personal	65%	94%	98%	98%	99%	99%
Oficina de Servicio al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Tesorería y Contabilidad*	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

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

10. Gestión de correspondencia

10.1 Correspondencia de entrada física:

Durante julio se presentó un aumento de 16,74% en las entradas, se gestionaron 2.426 documentos radicados en las diferentes ventanillas de la Oficina de Servicio al Ciudadano, DILES y Supercades

Tabla 26 Correspondencia de entrada 2024

Mes	Correspondencia de Entrada				
	Entrada	Interno	FUT	PQRSDF	Total
Enero	4.859	300		26	5.185
Febrero	3.624	171		2	3.821

Correspondencia de Entrada					
Mes	Entrada	Interno	FUT	PQRSDF	Total
Marzo	2.592	170	1	39	2.802
Abril	2.844	205		47	3.096
Mayo	2.458	169		39	2.666
Junio	2078	169		34	2281
Julio	2.426	205		24	2655
Total	20881	1389	1	235	22506

Fuente: SIGA y reporte proveedor Expressservices S.A.S.

10.2 Correspondencia de salida física y electrónica

En correspondencia de salida física se tramitaron 1.151 documentos en julio, de los cuales 565 se gestionaron por el operador de correspondencia EXPRESSSERVICES S.A.S., se realizaron 21 envíos de nivel nacional, 91 correspondientes al envío de correspondencia en las Direcciones Locales de Educación y 474 gestionados por unidad de correspondencia motorizados de EXPRESSSERVICES S.A.S.

Para el envío de la correspondencia de salida, la entidad cuenta con el correo electrónico sednotificaciones@EducaciónBogotá.edu.co, por medio del cual, en julio se recibieron 18.639 solicitudes con un aumento del 57,71%, frente a las 11.818 del mes anterior por parte de las dependencias para ser notificadas a la ciudadanía, las cuales se gestionaron con la empresa de correo electrónico certificado CAMERFIRMA dentro de los tiempos previstos en los acuerdos del nivel de servicio.

Tabla 27 Correspondencia de salida 2024

Correspondencia de Salida			
Mes	Física	Electrónica	Total
Enero	1.134	12.295	13.429
Febrero	917	18.327	18.926
Marzo	838	14.438	15.276
Abril	1.016	18.484	19.500
Mayo	1.060	15.168	16.228
Junio	1.145	11.818	12.963
Julio	1.151	18.639	19.790
Total	7.261	114.134	121.395

Fuente: SIGA, Camerfirma y reporte proveedor Expressservices S.A.S.

10.3 Nivel de oportunidad de correspondencia de salida física

En julio, una vez revisados los datos en el proceso de gestión de correspondencia de salida física, se visualiza un 73% de efectividad en la entrega, como lo refleja la siguiente tabla:

Tabla 28 Reporte de Efectividad Correspondencia de Salida Física

Remitente	Entregas	Devolución	Total enviados	Efectividad gestión
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	264	113	377	70%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	120	10	130	92%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	47	69	116	41%
2209 - Dirección Local de Educación de Fontibón	64	25	89	72%
5130 - Oficina de Nómina	63	23	86	73%
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	48	25	73	66%
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	22	21	43	51%
5110 - Oficina de Personal	25	13	38	66%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	25	1	26	96%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	21	1	22	95%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	16		16	100%
531002 - Oficina OSC Respuestas	8	2	10	80%
2211 - Dirección Local de Educación de Suba	8	1	9	89%
2219 - Dirección Local de Educación de Ciudad Bolívar	8		8	100%
5301 - Archivo SED	7		7	100%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	5	2	7	71%
5420 - Oficina de Tesorería y Contabilidad	5	2	7	71%
2206 - Dirección Local de Educación de Tunjuelito	5	1	6	83%
2214 - Dirección Local de Educación de Los Mártires	5		5	100%
2216 - Dirección Local de Educación de Puente Aranda	5		5	100%

Remitente	Entregas	Devolución	Total enviados	Efectividad gestión
2203 - Dirección Local de Educación de Santa Fe - Candelaria	5		5	100%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	4		4	100%
2207 - Dirección Local de Educación de Bosa	4		4	100%
4100 - Dirección de Cobertura	3	1	4	75%
2204 - Dirección Local de Educación de San Cristóbal	4		4	100%
2208 - Dirección Local De Educación de Kennedy	4		4	100%
2218 - Dirección Local de Educación de Rafael Uribe Uribe	4		4	100%
2210 - Dirección Local de Educación de Engativá	4		4	100%
2201 - Dirección Local de Educación De Usaquén	4		4	100%
1200 - Oficina de Control Interno	4		4	100%
2213 - Dirección Local de Educación de Teusaquillo	4	1	5	80%
2212 - Dirección Local de Educación de Barrios Unidos	3		3	100%
2202 - Dirección Local de Educación de Chapinero	4		4	100%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	3		3	100%
2205 - Dirección Local de Educación de Usme	3		3	100%
2215 - Dirección Local de Educación de Antonio Nariño	3		3	100%
5220 - Oficina de Contratos	2		2	100%
5100 - Dirección de Talento Humano	1	1	2	50%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1		1	100%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar		1	1	0%
1000 - Despacho	1		1	100%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones		1	1	0%
2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional	1		1	100%
Totales	837	314	1151	73%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

10.4 Correo electrónico certificado

En julio se realizó el envío de 18.639 comunicaciones con plena validez probatoria que dan cuenta de la fecha y hora en la que el correo electrónico fue enviado, con registro del correspondiente estado que genera el proveedor de servicios, bien sea entregado o devuelto.

Continuamos con la publicación en el sistema SIGA, del certificado emitido por la empresa CAMERFIRMA COLOMBIA SAS., como soporte de prueba de envío de las gestiones realizadas.

Por FUT fueron 5.673 envíos y por SED NOTIFICACIONES 12.966 envíos

10.5 Nivel de oportunidad correo certificado

Frente a la devolución de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico por FUT y por SED NOTIFICACIONES, 706 comunicaciones fueron devoluciones, las cuales representan el 3,78% del total de 18.639 envíos; al validar los documentos, las direcciones de correo electrónico no se encuentran activas o se encuentran con inconsistencias.

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

A continuación, se muestran los resultados por dependencia para los envíos por SED NOTIFICACIONES. Se aclara que no se tuvo en cuenta 70 envíos que presentaron error en la base al extraer la información.

Tabla 29 Correo Electrónico Certificado

Dependencia	Enviados	Devoluciones	Diferencia	Efectividad Gestión
1000 - Despacho	2		2	100,00%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	365	43	322	88,22%
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	3		3	100,00%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	333	39	294	88,29%
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	2		2	100,00%

Dependencia	Enviados	Devoluciones	Diferencia	Efectividad Gestión
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	179	5	174	97,21%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	103	8	95	92,23%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	64	6	58	90,63%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	85	2	83	97,65%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	49	4	45	91,84%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	126	6	120	95,24%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	181	13	168	92,82%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	123	7	116	94,31%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	168	11	157	93,45%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	287	21	266	92,68%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	95	7	88	92,63%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	155	13	142	91,61%
2214 - Dirección Local de Educación Mártires	3		3	100,00%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	42	2	40	95,24%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	23		23	100,00%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	74	9	65	87,84%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	118	4	114	96,61%
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	1		1	100,00%
2400 - Dirección de Relaciones en el Sector Educativo Privado	7		7	100,00%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	595	31	564	94,79%

Dependencia	Enviados	Devoluciones	Diferencia	Efectividad Gestión
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	300	12	288	96,00%
3000 - Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	1		1	100,00%
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica	12	1	11	91,67%
3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	31	2	29	93,55%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	97	7	90	92,78%
3600 - Dirección de Evaluación de la Educación	14	1	13	92,86%
4100 - Dirección de Cobertura	392	41	351	89,54%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	791	35	756	95,58%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	433	30	403	93,07%
5100 - Dirección de Talento Humano	181	9	172	95,03%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	898	28	870	96,88%
5110 - Oficina de Personal	757	18	739	97,62%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	2		2	100,00%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	1002	24	978	97,60%
5130 - Oficina de Nómina	1104	27	1077	97,55%
5220 - Oficina de Contratos	109	1	108	99,08%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	11		11	100,00%
5301 - Archivo SED	364	7	357	98,08%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	2779	98	2681	96,47%
5420 - Oficina de Tesorería y Contabilidad	5		5	100,00%
Total	12.466	572	11.894	95%

Fuente: SIGA, Buzón de correo y base cargue de guías

10.6 Rechazos de envíos por correo electrónico certificado

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 julio de 2024 tenemos los siguientes datos:

Tabla 30 Reporte de Rechazos realizados

Dependencia		Rechazados	%
1300 Oficina Asesora Jurídica	49	11,84%	
1800 Oficina para la Convivencia Escolar	1	0,30%	
2201 Dirección Local de Educación de Usaquén	1	0,56%	
2202 Dirección Local de Educación de Chapinero	5	3,38%	
2203 Dirección Local de Educación de Santa Fe	2	66,67%	
2206 Dirección Local de Educación de Tunjuelito	3	5,77%	
2207 Dirección Local de Educación de Bosa	5	3,79%	
2208 Dirección Local de Educación de Kennedy	1	0,55%	
2210 Dirección Local de Educación de Engativá	28	14,14%	
2211 Dirección Local de Educación de Suba	40	11,98%	
2213 Dirección Local de Educación de Teusaquillo	1	5,00%	
2216 Dirección Local de Educación de Puente Aranda	1	3,85%	
2218 Dirección Local de Educación de Rafael Uribe Uribe	2	2,44%	
2500 Dirección de Inspección y Vigilancia	10	1,58%	
2600 Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	1	0,33%	
3600 Dirección de Evaluación de la Educación	3	17,65%	
4100 Dirección de Cobertura	23	5,18%	
4200 Dirección de Bienestar Estudiantil	2	0,26%	
4300 Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	1	0,22%	
5100 Dirección de Talento Humano	3	1,82%	
5101 Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio	12	1,29%	
5110 Oficina de Personal	30	3,73%	
5120 Oficina de Escalafón Docente	4	0,46%	
5130 Oficina de Nómina	14	1,47%	
5300 Dirección de Servicios Administrativos	5	31,25%	
5301 Archivo SED	1	0,28%	
5310 Oficina de Servicio al Ciudadano	21	0,91%	
Total general	269	1,44%	

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida SIGA. Base de envíos notificaciones SED

En total fueron 269 rechazos, que representan el 1,44 % frente a 18.639 envíos por correo electrónico certificado en julio de 2024.

A continuación, se muestran las causales más representativas de rechazo y las áreas con mayores rechazos:

Tabla 31 Reporte rechazos por áreas

Area	Oficio indebida mnete cargado en SIGA	Oficio sin firma del jefe del área	Oficio sin anexos nombrados	Planilla no presenta email	Oficio no esta cargado en SIGA	Oficio no referencia radicado de salida	Rechazo buzón de movilidad	Envío físico
1300 Oficina Asesora Jurídica		3	1		2		43	
2206 Dirección Local de Educación De Tunjuelito	2			1				
2207 Dirección Local de Educación de Bosa	2				3			
2210 Dirección Local de Educación de Engativá	1	3	2	4	8	8		
2211 Dirección Local de Educación de Suba	3	7	1	5	22			
2218 Dirección Local de Educación de Rafael Uribe Uribe				1		1		
2500 Dirección de Inspeccion y Vigilancia		2			2	4		
3600 Dirección de Evaluación de la Educación		3						
4100 Dirección de Cobertura			5	18				
5101 Fondo de Prestaciones	4	2		2		3		

Area	Oficio indebida mnete cargado en SIGA	Oficio sin firma del jefe del área	Oficio sin anexos nombrados	Planilla no presenta email	Oficio no esta cargado en SIGA	Oficio no referencia radicado de salida	Rechazo buzón de movilidad	Envío físico
Sociales del Magisterio								
5110 Oficina de Personal	4	1	1	2	7			11
5120 Oficina de Escalafón Docente	1		1		2			
5130 Oficina de Nómina	1			1	7		5	
5300 Dirección de Servicios Administrativos					1		4	
5310 Oficina de Servicio al Ciudadano				11			1	2

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

10.7 Devoluciones

En cuanto a las devoluciones realizadas a las áreas, que son las realizadas por las empresas de mensajería contratadas, durante julio tenemos los siguientes datos:

Tabla 32 Reporte de Devoluciones realizadas

Dependencia	Físico	Digital	Total	%
1300 - Oficina Asesora Jurídica	1	43	44	4,97%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	113	0	113	12,75%
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	25	0	25	2,82%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	1	39	40	4,51%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	0	5	5	0,56%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	0	8	8	0,90%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	0	6	6	0,68%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	0	2	2	0,23%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	1	4	5	0,56%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	0	6	6	0,68%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	0	13	13	1,47%

2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	25	7	32	3,61%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	0	11	11	1,24%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	1	21	22	2,48%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	0	7	7	0,79%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	1	13	14	1,58%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	0	2	2	0,23%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	0	9	9	1,02%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	0	4	4	0,45%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	69	31	100	11,29%
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	21	12	33	3,72%
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica	0	1	1	0,11%
3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	0	2	2	0,23%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	1	7	8	0,90%
3600 - Dirección de Evaluación de la Educación	0	1	1	0,11%
4100 - Dirección de Cobertura	1	41	42	4,74%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	0	35	35	3,95%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	0	30	30	3,39%
5100 - Dirección de Talento Humano	1	9	10	1,13%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	10	28	38	4,29%
5110 - Oficina de Personal	13	18	31	3,50%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	0	0	0	0,00%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	2	24	26	2,93%
5130 - Oficina de Nómina	23	27	50	5,64%
5220 - Oficina de Contratos	0	1	1	0,11%
5301 - Archivo SED	0	7	7	0,79%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	1	69	70	7,90%
531002 - Oficina OSC Respuestas	2	29	31	3,50%
5420 - Oficina de Tesorería y Contabilidad	2	0	2	0,23%
Total, general	314	572	886	4,47%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA

10.8 Documentos sin digitalizar

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



CSG-SM-202309-006-TR

BOGOTÁ
V1. 15/JUNIO/2023

Información: Línea 195

El Sistema de Gestión de correspondencia SIGA permite visualizar las respuestas emitidas a los ciudadanos y cualquier documento interno y externo en formato PDF que se carga al sistema, para facilitar la consulta de los ciudadanos y una trazabilidad en la gestión documental.

Se realiza el seguimiento directamente con las dependencias el cierre de los radicados en SIGA que no tienen un documento adjunto, se ha trabajado en 2022 y 2023 y desde septiembre se amplió el trabajo de cargue para 2020-2021.

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

Tabla 33 Dependencias con radicados sin adjunto digitalizado en PDF en SIGA

DEPENDENCIA	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	4462	5361	3240	454	62	13579
5120 - Oficina de Escalafón Docente	1389	1527	290	117	274	3597
5110 - Oficina de Personal	1068	1107	306	127	259	2867
5130 - Oficina de Nómina	1624	547	342	45	25	2583
6012 - 08 Colegio Técnico Domingo Faustino Sarmiento (IED)	270	914	633	316	120	2253
6010 - 08 Colegio Instituto Técnico Industrial Francisco José de Caldas (IED)	686	956	1	4	51	1698
6010 - 06 Colegio General Santander (IED)	462	1172	4	13	3	1654
6008 - 23 Colegio La Amistad (IED)	519	419	328	139	34	1439
6010 - 02 Colegio Antonio Villavicencio (IED)	188	905	175	70	2	1340
6011 - 21 Colegio República Dominicana (IED)	453	629	1	7	14	1104
4100 - Dirección de Cobertura	287	353	347	88	18	1093
6010 - 09 Colegio Instituto Técnico Juan del Corral (IED)	873	214			1	1088
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	302	674	18	10	8	1012
6007 - 13 Colegio Germán Arciniegas (IED)	979	13		3	3	998
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	705	262			15	982
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	80	792	24	20	24	940
6007 - 07 Colegio CEDID San Pablo (IED)	286	201	361			848
6009 - 08 Colegio Pablo Neruda (IED)	305	196	126	162	6	795
5100 - Dirección de Talento Humano	312	113	7	71	285	788
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para Trabajo	375	148	7	173	67	770

DEPENDENCIA	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
6007 - 08 Colegio Ciudadela Educativa de Bosa (IED)	520	154				674
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	195	128	100	109	122	654
6007 - 06 Colegio Carlos Pizarro León Gómez (IED)	71	131	150	282	5	639
6008 - 34 Colegio Paulo VI (IED)	3	602	6	2	3	616
6019 - 37 Colegio Sierra Morena (IED)	417	101	47	8	2	575
6007 - 28 Colegio Villas Del Progreso (IED)	555	5		7	6	573
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	363	113	25	7	54	562
6005 - 08 Colegio Eduardo Umaña Mendoza (IED)	82	15		62	389	548
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	239	74	57	13	154	537
6005 - 16 Colegio Fernando González Ochoa (IED)	18	470		21	15	524
6008 - 24 Colegio La Chucua (IED)	59	170	75	92	44	440
6007 - 04 Colegio Brasilia - Bosa (IED)	3	353	30	29	9	424
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	35	66	79	213	5	398
1000 - Despacho	57	140	9	94	95	395
6001 - 03 Colegio Cristóbal Colón (IED)	2	8	26	200	123	359
6007 - 10 Colegio El Porvenir (IED)	158	7	21	87	76	349
6009 - 06 Colegio Integrado de Fontibón IBEP (IED)	42	271	4	8	3	328
6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (IED)	284	1	3	21	13	322
5301 - Archivo SED	220	67			3	290
6011 - 20 Colegio Ramon de Zubiría (IED)	15	222	3	4	12	256
6001 - 04 Colegio Divino Maestro (IED)	250	1			2	253
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	102	6	26	76	43	253
5111 - Grupo de Certificados Laborales	21	59	95	24	53	252
6005 - 25 Colegio Nueva Esperanza (IED)	38	123	4	53	27	245
6008 - 22 Colegio Kennedy (IED)	23	36	126	32	26	243
6007 - 15 Colegio José Antonio Galán (IED)	102	121			1	224
6007 - 19 Colegio Leonardo Posada Pedraza (IED)	41	170		1	2	214
6019 - 06 Colegio Cedid Ciudad Bolívar (IED)	38	70	47	37	21	213
6011 - 04 Colegio Delia Zapata Olivella (IED)	30	35	29	55	55	204
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	60	39	2	20	77	198
6002 - 03 Colegio Simón Rodríguez (IED)	123	71			1	195

DEPENDENCIA	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
6008 - 07 Colegio Codema (IED)	1	17	39	130	7	194
2211 - Dirección Local de Educación Suba	76	46	17	23	31	193
6006 - 12 Colegio Venecia (IED)	138	32	4	14	5	193
6011 - 17 Colegio Nueva Colombia (IED)	16	171		1	3	191
6006 - 02 Colegio Centro Integral José María Córdoba (IED)	21	156			9	186
1100 - Oficina Asesora de Planeación	67	75	18	10	9	179
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	31	125	2	2	19	179
6015 - 02 Colegio Escuela Normal Superior Distrital María Montessori (IED)	94	52	5	6	17	174
6016 - 14 Colegio Silveria Espinosa de Rendón (IED)	84	87		1		172
5210 - Oficina de Apoyo Precontractual	148	21				169
6012 - 03 Colegio Heladia Mejía (IED)	100	57			1	158
6011 - 22 Colegio Tibabuyes Universal (IED)	44	32	50	24	6	156
6001 - 11 Colegio Usaquén (IED)	93	27	11	13	5	149
6015 - 01 Colegio Atanasio Girardot (IED)	73	64	8		2	147
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional	36	91			14	141
6015 - 05 Colegio Técnico Jaime Pardo Leal (IED)	11	21	64	32	5	133
6016 - 10 Colegio La Merced (IED)	91	33		1	8	133
6005 - 03 Colegio Brasilia - Usme (IED)	6	13	31	80	2	132
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	1	72	47	4	1	125
6005 - 28 Colegio Orlando Fals Borda (IED)	21	28	44	20	11	124
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	54	38		12	11	115
6004 - 22 Colegio Manuelita Sáenz (IED)	88	14	3	3	4	112
6008 - 17 Colegio Instituto Técnico Rodrigo de Triana (IED)	11	26	45	18	12	112
6019 - 20 Colegio José María Vargas Vila (IED)	1	101	1	2	6	111
6011 - 18 Colegio Nueva Zelandia (IED)	71	32		2	3	108
6007 - 29 Colegio de La Bici (IED)	5	45	41	5	3	99
6010 - 15 Colegio Magdalena Ortega de Nariño (IED)	22	28	10	5	33	98
6018 - 14 Colegio La Paz (IED)	3	91		1	1	96
6007 - 09 Colegio Débora Arango Pérez (IED)	54	28	2	4	7	95
6015 - 04 Colegio Guillermo León Valencia (IED)	4	56	6	15	14	95

DEPENDENCIA	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
6008 - 32 Colegio Nelson Mandela (IED)	23	70		1	1	95
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	25	57			10	92
6019 - 04 Colegio Arborizadora Baja (IED)	40	34	5	10		89
6017 - 01 Colegio Escuela Nacional de Comercio (IED)	6	5	3	61	13	88
6011 - 23 Colegio Veintiún Ángeles (IED)	10	4	7	58	7	86
6006 - 11 Colegio San Carlos (IED)	11	61	5	6	3	86
6011 - 15 Colegio La Toscana - Lisboa (IED)	13	22	19	18	9	81
6019 - 10 Colegio Confederación Brisas del Diamante (IED)	1	18	15	34	9	77
6011 - 26 Colegio Vista Bella (IED)	42	35				77
6001 - 07 Colegio Nuevo Horizonte (IED)	18	7	31	12	8	76
6011 - 28 Colegio Compartir Suba (IED)	36	29		11		76
6019 - 39 Colegio Unión Europea (IED)	6	10	35	18	4	73
6008 - 28 Colegio Manuel Cepeda Vargas (IED)	69				4	73
6010 - 25 Colegio República de China (IED)	9	8	28	20	6	71
6005 - 43 Colegio Santa Martha (IED)	18	7	6	15	24	70
6008 - 29 Colegio Manuel Zapata Olivella (Colegio Santa Martha)	4	53	1	2	8	68
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	23	6		5	33	67
6008 - 01 Colegio Alfonso López Pumarejo (IED)	8	30	14	1	13	66
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	13	12	3	22	15	65
6007 - 23 Colegio Nuevo Chile (IED)	2	9	7	27	17	62
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	12	14	1	4	29	60
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	38	13	1	3	4	59
6008 - 10 Colegio El Japón (IED)	4	14	17	16	8	59
6019 - 30 Colegio Republica de México (IED)	35	11	4	6	2	58
6010 - 01 Colegio Antonio Nariño (IED)	18	16	8	8	5	55
6004 - 18 Colegio Juana Escobar (IED)			3	5	47	55
6008 - 25 Colegio La Floresta Sur (IED)	8	19	1	10	16	54
6008 - 11 Colegio Fernando Soto Aparicio (IED)	1	20	6	18	9	54
6011 - 07 Colegio Gerardo Molina Ramírez (IED)	21	15	6	6	5	53
6014 - 06 Colegio Ricaurte (Concejo) (IED)	15	7	4	26	1	53

DEPENDENCIA	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento				3	49	52
6011 - 31 Colegio Elisa Mujica Velásquez (IED)	41	10	1			52
6019 - 13 Colegio El Paraíso de Manuela Beltrán (IED)	26	13	9	3	1	52
3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	19	9			20	48
6010 - 05 Colegio Garcés Navas (IED)	6	5	10	17	10	48
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	36	4			6	46
6019 - 34 Colegio Rural Quiba Alta (IED)	2	5	30	7	2	46
6008 - 04 Colegio Carlos Arturo Torres (IED)	5	17	4	2	16	44
6019 - 17 Colegio Guillermo Cano Isaza (IED)	6	16	9	4	9	44
6003 - 06 Colegio Los Pinos (IED)	22	21			1	44
6019 - 16 Colegio Fanny Mikey (IED)	3	12	1	10	17	43
6019 - 11 Colegio Cundinamarca (IED)	5	27		2	8	42
6014 - 08 Colegio Técnico Menorah (IED)	11	7	11	1	11	41
6005 - 04 Colegio Brazuelos (IED)	7	11	13	8	1	40
6008 - 26 Colegio Las Américas (IED)	19	16			4	39
6007 - 24 Colegio Orlando Higuera Rojas (IED)	21	7	1	2	7	38
6009 - 05 Colegio Instituto Técnico Internacional (IED)	17	6	6	4	5	38
6005 - 02 Colegio Atabanzha (IED)	29	3			4	36
6007 - 12 Colegio Francisco de Paula Santander (IED)	15	8	6	6	1	36
6016 - 01 Colegio Andrés Bello (IED)	11	4	11	4	6	36
6008 - 31 Colegio Nacional Nicolás Esguerra (IED)	5	16	11	2	2	36
6011 - 09 Colegio Gonzalo Arango (IED)	5	2	17	10	2	36
6008 - 39 Colegio San Pedro Claver (IED)	16	9	6	2	3	36
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares					35	35
6018 - 05 Colegio Bravo Páez (IED)	10	7	10	7	1	35
6014 - 02 Colegio Liceo Nacional Agustín Nieto Caballero (IED)	27	5		2	1	35
6007 - 26 Colegio Porfirio Barba Jacob (IED)	2	6		23	2	33
5410 - Oficina de Presupuesto	11	5	5	3	9	33
6007 - 17 Colegio Kimy Pernía Domico (IED)	11	7	9	3	3	33
6014 - 07 Colegio San Francisco de Asís (IED)	14	3	5	6	5	33
6005 - 30 Colegio Provincia de Quebec (IED)	8	1	10	8	5	32

DEPENDENCIA	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica					32	32
2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional	32					32
6007 - 36 Colegio Ciudadela El Recreo Sonia Osorio de Saint - Malo (IED)	9	6	10	5	1	31
5420 - Oficina de Tesorería y Contabilidad	19	10			1	30
6014 - 03 Colegio Liceo Nacional Antonia Santos (IED)	7	4	12	6	1	30
6001 - 06 Colegio General Santander (IED)	1	6	9	9	5	30
6011 - 19 Colegio Prado Veraniego (IED)		19		6	4	29
6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simonelli (IED)	1	1		9	17	28
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	10		1	2	14	27
6008 - 12 Colegio Francisco de Miranda (IED)	5	6	9	5	2	27
6018 - 07 Colegio Clemencia Holguín de Urdaneta (IED)	14	3	1	4	3	25
6016 - 03 Colegio Benjamín Herrera (IED)	24				1	25
2205 - Dirección Local de Educación Usme	15	5	1		4	25
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar					24	24
6008 - 14 Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (IED)	6		3	1	13	23
6019 - 12 Colegio El Minuto de Buenos Aires (IED)	4	12	4	2	1	23
6019 - 33 Colegio Rural Pasquilla (IED)	4	1	5	5	7	22
6003 - 02 Colegio Aulas Colombianas San Luis (IED)	1	5		15	1	22
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	5	8		3	6	22
6007 - 03 Colegio Bosanova (IED)	4	4	7	4	3	22
6018 - 02 Colegio Alexander Fleming (IED)	1	8	4	3	4	20
6005 - 07 Colegio Diego Montaña Cuéllar (IED)	11	6		1	2	20
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	8	10			2	20
6005 - 22 Colegio Los Tejares (IED)	3	2		3	12	20
6011 - 25 Colegio Virginia Gutiérrez de Pineda (IED)	10	8			2	20
6003 - 08 Colegio Policarpa Salavarrieta (IED)			1	14	5	20
6005 - 27 Colegio Ofelia Uribe de Acosta (IED)	3	5	5	3	4	20
6001 - 10 Colegio Unión Colombia (IED)	1	8	4	7		20
2214 - Dirección Local de Educación Mártires	13	2			5	20
6011 - 05 Colegio El Salitre - Suba (IED)	11	7			1	19

DEPENDENCIA	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
6005 - 21 Colegio Los Comuneros - Oswaldo Guayazamín (IED)	2			8	9	19
6010 - 17 Colegio Marco Tulio Fernández (IED)	6	5	3	2	2	18
6004 - 27 Colegio Rafael Núñez (IED)	8	6	1	2	1	18
6011 - 27 Colegio Filarmónico Jorge Mario Bergoglio (IED)	15	2			1	18
6011 - 01 Colegio Alberto Lleras Camargo (IED)	2	5			10	17
6007 - 05 Colegio Carlos Alban Holguín (IED)	7	5			5	17
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia					17	17
1600 - Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	11	1			5	17
6005 - 06 Colegio Ciudad de Villavicencio (IED)				4	13	17
6004 - 14 Colegio José Joaquín Castro Martínez (IED)	10	6		1		17
6019 - 28 Colegio Paraíso Mirador (IED)	11		3	2		16
6012 - 06 Colegio Rafael Bernal Jiménez (IED)	1	9	1	3	2	16
6008 - 06 Colegio Class (IED)		11	5			16
6004 - 08 Colegio Entre Nubes Suroriental (IED)	3	5	1	5	2	16
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	12	2			2	16
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	6	3			7	16
6010 - 04 Colegio Floridablanca (IED)	12	3		1		16
6008 - 35 Colegio Próspero Pinzón (IED)	2	5	4	3	2	16
6009 - 04 Colegio Costa Rica (IED)	5	1	5	3	1	15
6011 - 08 Colegio Gerardo Paredes (IED)	6	9				15
6014 - 05 Colegio República Bolivariana de Venezuela (IED)		2	6	4	3	15
6011 - 03 Colegio Aníbal Fernández de Soto (IED)	4	2	5	4		15
6016 - 12 Colegio Luis Vargas Tejada (IED)	7	5		1	2	15
6004 - 15 Colegio José María Carbonell (IED)	9	3	1	1	1	15
6011 - 24 Colegio Villa Elisa (IED)		1	5	8		14
6018 - 12 Colegio Gustavo Restrepo (IED)	2	3	5		4	14
6006 - 10 Colegio San Benito Abad (IED)	9	4			1	14
6019 - 31 Colegio Rodrigo Lara Bonilla (IED)	4	1	3	6		14
6007 - 22 Colegio Motorista (IED)		10		2	2	14
6007 - 27 Colegio San Bernardino (IED)	3	5	3	2	1	14

DEPENDENCIA	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
6012 - 07 Colegio República De Panamá (IED)	5	1	4	1	3	14
6010 - 34 Colegio Abel Rodríguez Céspedes (IED)	6	2		1	4	13
6016 - 07 Colegio José Joaquín Casas (IED)	3	4	4	2		13
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	1	7			5	13
6005 - 17 Colegio Francisco Antonio Zea de Usme (IED)	3		1	2	7	13
6010 - 23 Colegio Nueva Constitución (IED)	10	1		1	1	13
6013 - 02 Colegio Palermo -IEDIP- (IED)	4	4	3		2	13
6010 - 14 Colegio La Palestina (IED)			3	6	3	12
6019 - 03 Colegio Arborizadora Alta (IED)		1	1	4	6	12
6004 - 11 Colegio Gran Colombia (IED)	3	5	4			12
6008 - 37 Colegio San José (IED)	1	6	4	1		12
6019 - 15 Colegio Estrella del Sur (IED)	3	9				12
6002 - 01 Colegio Campestre Monte Verde (IED)	2	8		2		12
6011 - 06 Colegio Filarmónico Simón Bolívar (IED)	4	7			1	12
6018 - 16 Colegio Manuel del Socorro Rodríguez (IED)	2	4			5	11
6019 - 23 Colegio La Joya (IED)	1	2	1	6	1	11
6005 - 19 Colegio Gran Yomasa (IED)	4	1		2	4	11
6019 - 02 Colegio Antonio García (IED)	5	3		1	2	11
6005 - 29 Colegio Paulo Freire (IED)	4	5			2	11
6009 - 07 Colegio Luis Ángel Arango (IED)	1	3		4	2	10
6019 - 08 Colegio Ciudad de Montreal (IED)	3	5	2			10
6019 - 32 Colegio Rural José Celestino Mutis (IED)	1			4	5	10
1200 - Oficina de Control Interno					9	9
6004 - 23 Colegio Montebello (IED)				7	2	9
6005 - 10 Colegio El Destino (IED)	2	3	2		2	9
6007 - 37 Colegio Laura Herrera de Varela (IED)		9				9
6005 - 39 Colegio Rural Olarte- Arrayanes- La Argentina- Curubital- El Hato (CED)	2	3	2	2		9
6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejía (IED)					9	9
6018 - 17 Colegio María Cano (IED)	7			2		9
6004 - 03 Colegio Alemania Unificada (IED)	9					9
6010 - 11 Colegio Instituto Técnico República de Guatemala (IED)	3	6				9

DEPENDENCIA	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
6004 - 13 Colegio José Félix Restrepo (IED)	3	2		1	2	8
6007 - 20 Colegio Llano Oriental (IED)	6		1		1	8
6019 - 21 Colegio La Arabia (IED)					8	8
6004 - 01 Colegio Aguas Claras (IED)	3	3	1		1	8
6005 - 26 Colegio Nuevo San Andrés de Los Altos (IED)	2	1	4		1	8
6019 - 26 Colegio Mochuelo Alto (IED)	1	1	3	2	1	8
6019 - 24 Colegio León De Greiff (IED)	2	5				7
6004 - 06 Colegio El Manantial (IED)	1	3		3		7
6010 - 12 Colegio Jorge Gaitán Cortés (IED)		2	1	3	1	7
6008 - 47 Colegio Feliza Bursztyn (IED)	7					7
6010 - 28 Colegio Rodolfo Llinás (IED)	2	1		1	3	7
6017 - 02 Colegio Integrada La Candelaria (IED)	3	4				7
6018 - 04 Colegio Antonio Baraya (IED)	4	3				7
6012 - 02 Colegio Francisco Primero S.S. (IED)		1			6	7
6005 - 13 Colegio Estanislao Zuleta (IED)					7	7
6019 - 14 Colegio El Tesoro de La Cumbre (IED)		2		4	1	7
6018 - 23 Colegio Reino de Holanda (IED)		4	2		1	7
6009 - 10 Colegio Villemar El Carmen (IED)	3	2	2			7
6010 - 30 Colegio Simón Bolívar (IED)	3	2	2			7
6016 - 05 Colegio El Jazmín (IED)					7	7
6004 - 09 Colegio Florentino González (IED)					6	6
6004 - 26 Colegio Pantaleón Gaitán Pérez (CED)	2	2		1	1	6
6008 - 09 Colegio Eduardo Umaña Luna (IED)	1	3			2	6
6018 - 08 Colegio Colombia Viva (IED)			5		1	6
6010 - 13 Colegio José Asunción Silva (IED)	1	4			1	6
6011 - 14 Colegio La Gaitana (IED)	1	1		3		5
6011 - 13 Colegio Instituto Técnico Julio Flórez (IED)		1		2	2	5
6011 - 11 Colegio Hunza (IED)				4	1	5
6018 - 10 Colegio El Libertador (IED)		5				5
6008 - 21 Colegio John F. Kennedy (IED)	1	4				5
6019 - 09 Colegio Compartir Recuerdo (IED)	2	2				4
6010 - 19 Colegio Morisco (IED)		4				4

DEPENDENCIA	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón				1	3	4
6016 - 08 Colegio José Manuel Restrepo (IED)				3	1	4
6007 - 11 Colegio Fernando Mazuera Villegas (IED)	3	1				4
6004 - 02 Colegio Aldemar Rojas Plazas (IED)	4					4
6016 - 13 Colegio Marco Antonio Carreño Silva (IED)	3				1	4
6010 - 36 Colegio Lucila Rubio de Laverde (IED)				2	2	4
6008 - 48 Colegio Teresa Martínez de Varela (IED)		1			3	4
6019 - 18 Colegio Ismael Perdomo (IED)			1	1	1	3
6004 - 16 Colegio Juan Evangelista Gómez (IED)					3	3
6018 - 03 Colegio Alfredo Iriarte (IED)					3	3
6018 - 20 Colegio Palermo Sur (IED)				1	2	3
5220 - Oficina de Contratos	2				1	3
6020 - 02 Colegio Gimnasio del Campo Juan de La Cruz Varela (IED)		1			2	3
6005 - 09 Colegio El Cortijo - Vianey (IED)		1		2		3
6005 - 15 Colegio Federico García Lorca (IED)	2	1				3
6007 - 38 Colegio Esmeralda Arboleda Cadavid (IED)	2				1	3
6008 - 18 Colegio Isabel II (IED)					3	3
6003 - 07 Colegio Manuel Elkin Patarroyo (IED)					3	3
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	3					3
6012 - 01 Colegio Femenino Lorencita Villegas de Santos (IED)					3	3
6006 - 04 Colegio Inem Santiago Pérez (IED)					3	3
6010 - 21 Colegio Néstor Forero Alcalá (IED)		1			1	2
6008 - 03 Colegio Carlos Arango Vélez (IED)					2	2
6019 - 27 Colegio Nicolás Gómez Dávila (IED)					2	2
6005 - 37 Colegio Rural Las Mercedes – Andes -La Mayoría - La Unión - Chizacá		1	1			2
6007 - 01 Colegio Alfonso López Michelsen (IED)					2	2
3500 - Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas					2	2
6005 - 45 Colegio Usminia (IED)	2					2
6009 - 03 Colegio Carlo Federici (IED)				1	1	2

DEPENDENCIA	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
6008 - 02 Colegio Alquería de La Fragua (IED)					2	2
6006 - 01 Colegio Bernardo Jaramillo (IED)					2	2
6008 - 19 Colegio Jackeline (IED)					2	2
6004 - 07 Colegio El Rodeo (IED)	2					2
3000 - Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	2					2
6001 - 02 Colegio Aquileo Parra (IED)	1			1		2
6011 - 02 Colegio Álvaro Gómez Hurtado (IED)					2	2
6005 - 18 Colegio Gabriel García Márquez (IED)					2	2
6012 - 09 Colegio Tomás Carrasquilla (IED)		2				2
6008 - 41 Colegio Tom Adams (IED)					2	2
6018 - 09 Colegio Diana Turbay (IED)					1	1
6007 - 14 Colegio Grancolombiano (IED)	1					1
6016 - 02 Colegio Antonio José de Sucre (IED)	1					1
6008 - 27 Colegio Los Periodistas (IED)			1			1
3600 - Dirección de Evaluación de la Educación					1	1
6019 - 07 Colegio Ciudad Bolívar - Argentina (IED)					1	1
6006 - 03 Colegio Ciudad de Bogotá (IED)					1	1
6002 - 02 Colegio San Martín De Porres (IED)					1	1
6016 - 04 Colegio de Cultura Popular (IED)					1	1
6016 - 15 Colegio Sorrento (IED)					1	1
6018 - 26 Colegio Restrepo Millán (IED)			1			1
6003 - 03 Colegio El Verjón (IED)					1	1
6007 - 16 Colegio José Francisco Socarrás (IED)					1	1
6010 - 33 Colegio Villa Amalia (IED)					1	1
6004 - 20 Colegio La Victoria (IED)					1	1
6005 - 41 Colegio San Cayetano (IED)					1	1
6001 - 09 Colegio Toberín (IED)					1	1
6005 - 42 Colegio Santa Librada (IED)	1					1
6003 - 01 Colegio Antonio José Uribe (IED)					1	1
6004 - 29 Colegio San Cristóbal Sur (IED)					1	1
6018 - 18 Colegio Marruecos y Molinos (IED)					1	1
6005 - 44 Colegio Tenerife - Granada Sur (IED)					1	1

DEPENDENCIA	2020	2021	2022	2023	2024	Total general
6005 - 05 Colegio Chuniza (IED)		1				1
6018 - 06 Colegio Clemencia De Caycedo (IED)					1	1
6018 - 27 Colegio San Agustín (IED)					1	1
6005 - 01 Colegio Almirante Padilla (IED)					1	1
6019 - 38 Colegio Sotavento (IED)					1	1
6005 - 11 Colegio El Uval (IED)			1			1
6004 - 24 Colegio Moralba Suroriental (IED)					1	1
6019 - 19 Colegio José Jaime Rojas (IED)					1	1
6008 - 42 Colegio Villa Rica (IED)					1	1
Total general	22740	23310	8221	4619	3997	62887

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida. SIGA Corte: agosto 24 de 2024

Para el corte 5 de agosto de 2024, Nivel Central tiene un total de 30.851 casos sin digitalizar, Nivel Institucional 29.113 y Nivel Local 2.923. En total son 62.887 documentos pendientes de digitalizar, de los cuales 52.737 son salidas, 9.358 internos y 792 entradas.

En el marco de la mejora continua y en línea con el Modelo Estándar de Control Interno, el Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía certificado bajo la norma ISO 9001:2015, se articuló con el Proceso Evaluación Independiente de la Oficina de Control Interno, en lo relacionado al seguimiento de Nivel de Oportunidad, el procedimiento 20-PD-002 Formulación y Seguimiento al Plan de Mejoramiento, disponible en Isolucion.

En el siguiente cuadro se detallan las acciones correctivas pendientes por gestión en ISOLUCIÓN a corte de 31 de julio de 2024.

Id	Estado	Hallazgo	Solicitante	Solicitado a
1447	Abierta	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, se encontró que su dependencia obtuvo 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" total segundo semestre 63%.	Narda Rodriguez Toro	Colegio José Joaquín Casas

Id	Estado	Hallazgo	Solicitante	Solicitado a
1450	Abierta	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, se encontró que su dependencia obtuvo 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" total segundo semestre 50%.	Narda Rodriguez Toro	Colegio Gonzalo Arango
1437	Abierta	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, se encontró que su dependencia obtuvo 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" total segundo semestre 78%.	Narda Rodriguez Toro	Colegio Policarpa Salavarrieta
1444	Abierta	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, se encontró que su dependencia obtuvo 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" total segundo semestre 70%	Narda Rodriguez Toro	Colegio Aulas Colombianas San Luis
1438	Abierta	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, se encontró que su dependencia obtuvo de manera reiterativa indicadores muy por debajo del 100%, lo cual infiere en Nivel de Oportunidad en las respuestas a la	Narda Rodriguez Toro	Colegio Paulo Freire

Id	Estado	Hallazgo	Solicitante	Solicitado a
		ciudadanía de la Entidad" total segundo semestre 78%		
1457	Abierta	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, se encontró que su dependencia obtuvo 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" total segundo semestre 35%.	Narda Rodriguez Toro	Colegio Ricaurte
1422	Abierta	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, se encontró que su dependencia obtuvo 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" - total segundo semestre 88%.	Narda Rodriguez Toro	Colegio Panamericano
1434	Abierta	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, se encontró que su dependencia obtuvo 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". total segundo semestre 80%.	Narda Rodriguez Toro	Colegio Juan Francisco Berbeo
1433	Abierta	Inicialmente asignado a: Dirección Local de Educación Kennedy 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, se	Narda Rodriguez Toro	Dirección Local de Educación Kennedy

Id	Estado	Hallazgo	Solicitante	Solicitado a
		encontró que su dependencia obtuvo 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". total segundo semestre 80%.		
1449	Abierta	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, se encontró que su dependencia obtuvo 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" total segundo semestre 54%.	Narda Rodriguez Toro	Colegio General Santander

Fuente: Reporte hallazgos isolucion

11. Resumen de Indicadores

Tabla 34 Indicadores corte a julio 2024

MES		ENER O	FEBRER O	MARZ O	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
Nivel de Oportunidad TOTAL	En términos	22533	54084	41549	39314	33191	26292	26728
	Total evaluado	25845	64162	46501	43883	35836	28317	28910
	%	87%	84%	89%	90%	93%	93%	92%
Nivel de Oportunidad SIGA	En términos	21603	52334	40122	37950	32106	25380	25948
	Total evaluado	24762	62061	44803	42215	34566	27251	28031
	%	87%	84%	90%	90%	93%	93%	93%
Nivel de Oportunidad BTE	En términos	930	1750	1427	1364	1085	912	780
	Total evaluado	1083	2101	1698	1668	1270	1066	879
	%	86%	83%	84%	82%	85%	86%	89%
Nivel de Oportunidad Alcaldía	%			85%	77%	74%	78,90 %	

MES		ENER O	FEBRER O	MARZ O	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
Total calidad sed	Sin error	621	7105	5158	4346	4315	3605	2992
	Total muestra	735	8579	5906	4962	4879	4015	3468
	%	84,49%	82,82%	87,33%	87,59 %	88,44 %	89,79 %	86,27 %
Calidad SIGA	Sin error	471	6659	4827	4167	4127	3418	2859
	Total muestra	583	8097	5532	4759	4663	3804	3320
	%	80,79%	82,24%	87,26%	87,56 %	88,51 %	89,85 %	86,11 %
Calidad BTE	Sin error	150	446	331	179	188	187	133
	Total muestra	152	482	374	203	216	211	148
	%	98,68%	92,53%	88,50%	88,18 %	87,04 %	88,63 %	89,86 %
Calidad alcaldía	Sin error		13	7	22	16	14	
	Total muestra		34	34	34	34	34	
	%		38%	21%	65%	47%	41%	
Vencidos BTE	Vigencia actual	134	210	297	311	177	117	34
	Vigencias anteriores							
	Total	134	210	297	311	177	117	34
Vencidos SIGA	Vigencia actual	2533	5711	4943	4158	1901	1579	991
	Vigencias anteriores							
	Total	2533	5711	4943	4158	1901	1579	991
Total vencidos	Vigencia actual	2667	5921	5240	4469	2078	1696	1025
	Vigencias anteriores	1850	3717	3074	2524	2018	2466	2250
	Total	4517	9638	8314	6993	4096	4162	3275
Vencidos alcaldía	Total	300	496	548	662	523	335	
Percepción en las respuestas	Respuestas	70	546	451	222	616	121	497
	%	37%	43%	43%	43%	51%	62%	53%

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

12. Cronograma de trabajo plan padrino agosto 2024

Con los resultados evaluados en el presente informe se programan las actividades del cronograma de para la estrategia de plan padrino durante agosto:

1. Validar el cumplimiento del esquema de requisitos identificados en las Direcciones Locales para el manejo de correspondencia y servicio al ciudadano.
 - Dirección Local de Educación de Suba, con un nivel de oportunidad del 79% en julio y con el reporte de calidad en 76%. Se realizará seguimiento, reportes y una reunión de seguimiento.
 - Dirección Local de Educación de Engativá, con nivel de oportunidad del 89% en julio y con el reporte de calidad en 88%. Se realizará seguimiento, reportes y una reunión de seguimiento.
 - Dirección Local de Educación de Ciudad Bolívar, con un nivel de oportunidad del 90% en julio y con el reporte de calidad en 87%. Se realizará seguimiento, reportes y una reunión de seguimiento.
 - Dirección Local de Educación de Kennedy, con un nivel de oportunidad del 93% en julio y con el reporte de calidad en 77%. Se realizará seguimiento, reportes y una reunión de seguimiento.
 - Se debe programar una reunión con la Dirección de Inspección y Vigilancia, con el fin de revisar los casos vencidos por parte de los equipos de supervisión de las Direcciones Locales de Educación. Durante el espacio se van a presentar los datos de los casos que deben gestionar las supervisiones.
- Velar por el adecuado registro de las peticiones en el aplicativo de Bogotá te Escucha, en atención a la acción de mejora No. 54.
- Preparar material y realizar una capacitación con el apoyo del área de formación para generar socializaciones en los tres niveles.
 - a. Jornada Nivel Central
 - b. Jornada Direcciones Locales
 - c. Jornada Instituciones Educativas
- Realizar una reunión con las personas que evalúan la calidad de las respuestas para socializar las recomendaciones para la evaluación de las respuestas.
- Reporte y seguimiento de los hallazgos a través de aplicativo del Sistema Integrado de Gestión ISOLUCIÓN.
- Reunión de seguimiento a los hallazgos abiertos en conjunto con la Oficina de Control Interno, la Dirección General de Colegios Distritales, el Grupo de Gestión MGI y la jefatura de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Identificación de los casos críticos y reiterativos por el no cumplimiento del nivel de oportunidad en la vigencia 2024 de enero a julio.
- Envío de memorandos internos para reiterar el cumplimiento del nivel de oportunidad de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Aplicar estrategias de seguimiento a casos críticos en el cumplimiento del nivel de oportunidad en la entidad se programan las siguientes acciones:

- Las dependencias que cuenten con un indicador de oportunidad inferior al 50%, se agenda una reunión de seguimiento, en conjunto con la Oficina de Control Interno.
 - La jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano remitirá memorando en las dependencias con indicador de oportunidad entre el 51 % y el 90 %, solicitando que se cumplan los lineamientos internos y la normatividad vigente.
- Gestión casos sin digitalizar:
- Se dará prioridad al cargue correcto de los soportes de radicación para los casos de la vigencia 2024.
 - Se enviará comunicación vía correo electrónico por parte de la jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano a todas las áreas involucradas.

13. Acciones de mejora planteadas próximo informe

- El 9 de agosto de 2024 se realizó evaluación del "INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JUNIO DEL 2024", remitido por la Secretaría general de la Alcaldía y se identifica según acta de la misma fecha, diferencias en la implementación de la metodología para evaluación de la calidad de las respuestas según Calidad en la respuesta 05-MG-001 VF 291119, en lo referente al atributo Manejo del Aplicativo dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. de quejas y soluciones: 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). Lo cual genera diferencia en los indicadores de la Alcaldía respecto a los que genera la SED. Se genera acción de mejora No. 64.
- Se identifica respecto al informe de acceso a la información pública, que durante el mes de agosto inicialmente se contaba con más de 90 solicitudes tipificadas como solicitudes de información pública, se realiza una validación de todos los casos y al final solo 65 correspondían a esta tipología: 9 para la Oficina de Personal, 6 para la Dirección de Inspección y Vigilancia, 5 para el Despacho, 4 para la Dirección de Bienestar Estudiantil, entre otras. Se requiere generar una acción de mejora ya que inicialmente se identificó la mayoría corresponde a solicitudes que no son de solicitudes de información pública. Se genera acción de mejora No. 69.
- En la gestión del trámite de Legalización, se requiere genera acciones encaminadas a disminuir la radicación errada para el trámite de Legalización, que presenta un número significativo cercano al 25% del total e raditaciones, que tienen que negarse o que se requiere generar oficio de traslado a la entidades competentes, Se genera acción de mejora No. 70.
- Por solicitud del despacho de la entidad se requiere generar reportes personalizados con datos específicos del origen de las solicitudes de los entes de control, en este sentido se debe registrar e identificar adecuadamente las solicitudes que ingresan y genera reportes a partir del mes de septiembre, evitando el reproceso del trabajo manual para esta clasificación. se genera acción de mejora No. 71