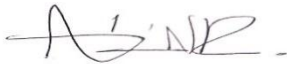


**INFORME EJECUTIVO PQRSDF
OCTUBRE DE 2024**

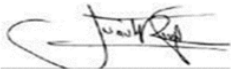
Proyectó:



Andrés Mauricio Narváez Reyes
Contratista



Alexandra Cortés Rodríguez
Auxiliar Administrativo



Juan Manuel Rivas Velásquez
Profesional Universitario 219-12

Revisó:



Marco Antonio Barrera Gómez
Profesional Universitario 219-18

Aprobó:



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

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

Contenido

Contenido	2
Introducción	4
Glosario	4
1. Canales de atención de la entidad	7
1.1 Principales temas de consulta	7
2. Radicación de solicitudes	8
2.1 Análisis de la gestión realizada	11
2.1.1 Grupo solicitudes y trámites	11
2.1.2 Requerimientos legales	11
2.1.3 Grupo PQRSDF	12
2.1.4 Acceso a la información pública	12
2.2 ¿Qué nos dicen los ciudadanos? – tipologías de radicación	13
2.2.1 Dependencias de la entidad	13
2.2.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción	14
2.2.3 Entes de control	14
2.2.4 Sugerencias y/o felicitaciones	15
3. Indicadores de gestión de PQRSDF	15
3.1 Nivel de oportunidad	15
3.2 Nivel de oportunidad de los trámites de la SED	17
3.3 Valoración de la calidad en la respuesta	20
3.4 Percepción de la calidad en las respuestas	22
3.5 Gestión vencidos	23
4. Gestión de correspondencia de salida	24
4.1 Indicadores de gestión correspondencia	25
4.1.1 Nivel de efectividad correspondencia de salida física	25
4.1.2 Nivel de oportunidad correo electrónico certificado	27
5. Gestión de Mejoramiento Continuo	29
5.1 Gestión de reporte de hallazgos	30
5.2 Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior - EQUIPO PLAN PADRINO	31
5.3 Acciones de mejora planteadas para octubre	35
5.4 Cronograma de trabajo Plan Padrino octubre 2024	36

Listado de Tablas

Tabla 1 Participación Canales acumulados octubre	7
Tabla 2 Comportamiento voz del ciudadano octubre	8
Tabla 3 Correspondencia de entrada 2024	8
Tabla 4. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento	9
Tabla 5 Correspondencia de entrada 2024	10
Tabla 6. Solicitudes por tipología en SIGA	13
Tabla 7. Solicitudes por tipología en BTE	13
Tabla 8 Denuncias por presuntos actos de corrupción	14
Tabla 9 Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad	21
Tabla 10 Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía	22
Tabla 11 Histórico indicador de percepción	23
Tabla 12 Variación de vencimientos	24
Tabla 13 Correspondencia de salida 2024	24
Tabla 14 Nivel de efectividad correspondencia física (4-72)	25

Tabla 15 Nivel de efectividad correspondencia física 4-72	26
Tabla 16 Nivel de efectividad correspondencia electrónica.....	27
Tabla 17 indicadores corte octubre 2024.....	29
Tabla 18 Hallazgos reportados en Isolución	30
Tabla 199 Acompañamientos prioritarios plan padrino	31
Tabla 20 - Acciones de mejora plan padrino	31

Listado de gráficas

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

Introducción

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

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

Glosario

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

- **Atenciones:** cantidad de solicitudes de servicio que ingresaron a los canales de atención, incluye línea 195, procesos de Plan de Alimentación Escolar - PAE, matrículas o demás procesos que ingresan a los canales de atención de la entidad.
- **Valoración de calidad en la respuesta:** se genera una muestra del total de las respuestas dadas en los sistemas de gestión de correspondencia, para verificar que se cumplan con los parámetros de calidad establecidos (coherencia, claridad, calidez, oportunidad, manejo del sistema).
 - **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
 - **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
 - **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida y el requerimiento ciudadano.
 - **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.
 - **Manejo del aplicativo y utilización de sistema BTE:** Hace relación a la utilización del aplicativo en cada una de las actividades que se deben realizar (radicación, clasificación, asignación, traslado por competencia, resumen u observaciones de la respuesta en el aplicativo y adjuntos en PDF).
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.
- **Entes de control:** Análisis realizado a las peticiones que ingresan a los sistemas de gestión de correspondencia, acerca de las peticiones que envían los entes de control, tales como: Veeduría, Contraloría, Policía, Defensoría, Procuraduría, Concejo de Bogotá, entre otros.

- Felicitación: Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.
- Nivel de oportunidad: Indicador del porcentaje de cumplimiento en las respuestas generadas a los requerimientos interpuestos por la ciudadanía en la Secretaría de Educación Distrital, durante el mes de su vencimiento. La fórmula de este indicador es:

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

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

- Solicitud: Requerimiento de la ciudadanía.
- Solicitudes y trámites: Grupo conformado por los trámites generales y solicitudes de la ciudadanía.
- Sugerencia: Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

1. Canales de atención de la entidad

La SED brinda a la ciudadanía diferentes canales de comunicación para interponer sus requerimientos y recibir la respectiva respuesta.

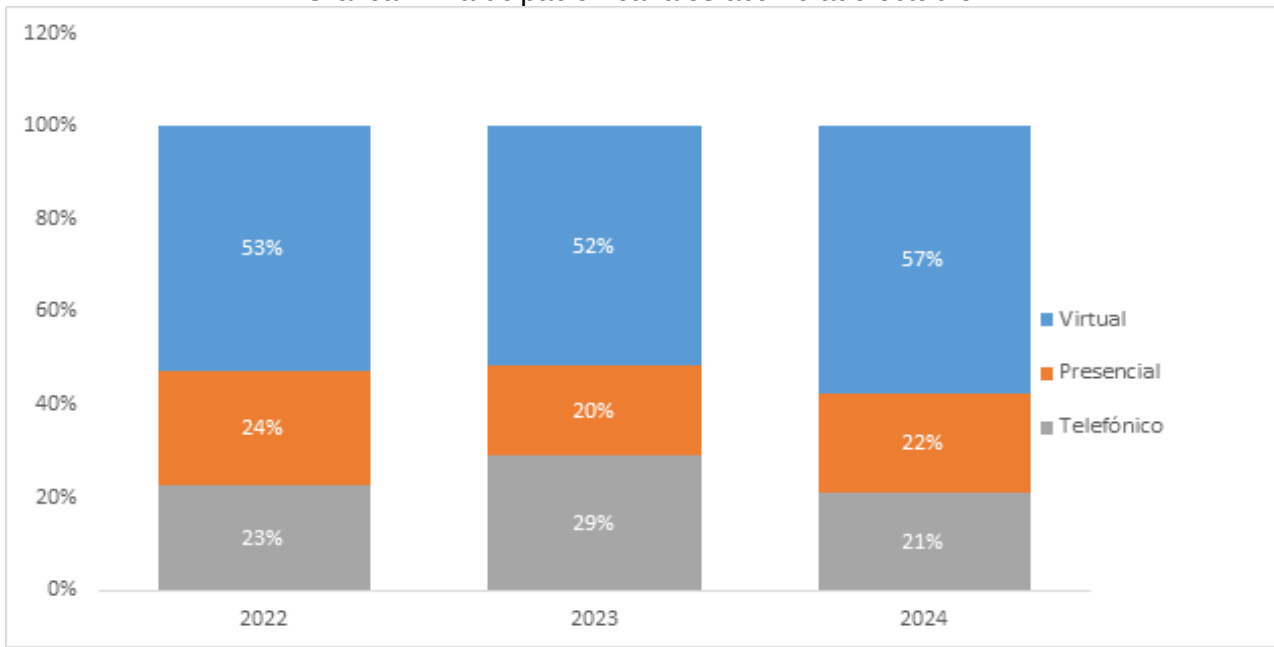
Tabla 1. Participación Canales acumulados octubre

Año	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2022	268.218	289.303	624.463	1.181.984
2023	338.445	228.622	603.711	1.170.778
2024	191.661	200.033	528.587	920.281

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 1. Participación canales acumulado octubre



Fuente: Datos Canales OSC

La participación en el canal virtual aumentó en comparación con los dos años anteriores, el canal presencial incrementó la participación con respecto a 2023, pero disminuyó en comparación con el 2022, la participación en el canal telefónico disminuyó respecto a octubre de 2022 y 2023.

1.1 Principales temas de consulta

En octubre los tres temas que más impactaron los canales de atención fueron: asignación de cupo escolar con 18,07%, prestaciones sociales de docentes con 16,90% y solicitudes que requieren ampliación de información con 15,58%.

Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano octubre

Tema de consulta	Participación
Asignación de cupo escolar	18,07%
Prestaciones sociales de docentes	16,90%
Solicitudes que requieren ampliación de información	15,58%
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio)	10,17%
Otro	7,38%
Cesantías parciales para funcionarios administrativos	4,28%
Subsidio de transporte	4,13%
Sin contacto	3,64%
Monto de cesantías docentes	3,60%
Traslado de estudiantes antiguos	3,40%

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

2. Radicación de solicitudes

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

Durante octubre se presentó un aumento en las solicitudes con 44.247 documentos radicados en las ventanillas de la Oficina de Servicio al Ciudadano, Direcciones Locales de Educación - DLES y Supercades, en total se radicarón 14.260 entradas, 14.564 comunicaciones internas, 14.217 se radicarón directamente por la ciudadanía a través del sistema Formulario Único de Trámites - FUT (ventanilla de radicación) y se recibieron 1.206 quejas por medio del aplicativo de la Alcaldía Mayor – Bogotá Te Escucha.

Tabla 3. Correspondencia de entrada 2024

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

Fuente: Nivel Oportunidad Consolidado – Bases Origen

Tabla 4. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento

Categoría	Tipo de trámite	Bogotá te escucha	SIGA	Total, general
Solicitudes y Trámites 92,73%	Derecho de Petición Interés Particular	459	16.056	16.515
	Contáctenos		3.850	3.850
	FUT		847	847
	Derecho de Petición Interés General	127	151	278
	Derecho de Petición de Consulta	116	1	117
	Informativo		109	109
	Respuesta		58	58
	Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias	22	9	31
	Invitación		15	15
	Derecho de Petición de Información		11	11
	Factura		2	2
	Derecho de Petición Interés Particular		6.753	6.753
	Derecho de Petición Interés General		22	22
PQRSDF 3,94%	Queja	874	3	877
	Reclamo	310		310
	Denuncia por Actos de Corrupción	8	13	21
	Sugerencia	6	1	7
Requerimientos Legales 2,98%	Tutela		491	491
	Cumplimiento de Fallo		142	142
	Expediente		124	124
	Demandas		64	64
	Recurso de Apelación		62	62
	Conciliación		26	26
	Recurso de Reposición		6	6
	Citación		3	3
Solicitud de Acceso a la Información 0,15%	Solicitud de Acceso a la Información	109		
	Total, General	2.031	28.819	30.850

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

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

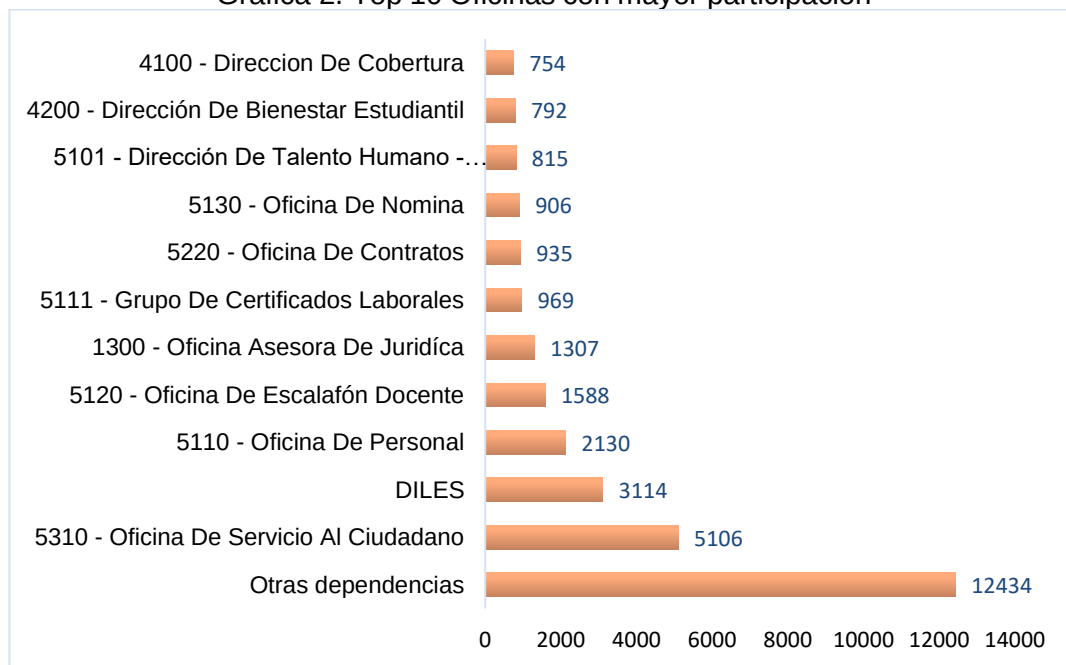
Tabla 5. Correspondencia de entrada 2024

Mes / año	Solicitudes y Trámites	PQRSDF	Requerimientos Legales	Solicitud de Acceso a la Información	Total, general
Octubre/2023	28.718	659	439	28	29.844
Noviembre/2023	34.992	573	491	43	36.099
Diciembre/2023	23.913	443	378	25	24.759
Enero/2024	54.495	643	490	63	55.691
Febrero/2024	54.312	550	721	35	55.618
Marzo/2024	36.826	632	623	45	38.126
Abril/2024	37.163	696	796	45	38.700
Mayo/2024	31.773	556	946	27	33.302
Junio/2024	23.469	355	678	29	24.531
Julio/2024	32.852	423	872	65	34.212
Agosto/2024	28.984	695	690	69	30.438
Septiembre/2024	36.643	631	735	44	44.235
Octubre/2024	28.606	1.215	918	109	30.850

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones aumentaron un 2,86% respecto al mes anterior. Del total de registros, el 92,73% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central y el 7,7% por las Direcciones Locales de Educación; del total, el 85% se realiza a través de canales virtuales y el 15% de manera presencial.

Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor participación



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

Como se evidencia en la gráfica, la OSC gestiona el número más alto de atención de solicitudes (5.106), respecto a las radicaciones de toda la entidad, la mayoría corresponden al trámite de legalización de documentos con destino al exterior.

2.1 Análisis de la gestión realizada

2.1.1 Grupo solicitudes y trámites

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

- 1) Oficina de Servicio al Ciudadano:
 - a) Legalización de documentos al exterior 73,71%
 - b) Devolución de legalización con un 7,08%
 - c) General 5,93%
- 2) Oficina de Personal:
 - a) General 78%
 - b) Vacaciones de funcionarios administrativos 4,64%
 - c) Licencias no remuneradas a docentes y directivos docentes 3,59%
- 3) Oficina de Escalafón Docente:
 - a) Inscripción privado decreto 2277 29,49%
 - b) General 27,59%
 - c) Ascenso privado decreto 2277 15,70 %
- 4) Grupo de Certificados Laborales:
 - a) General 86,46%
 - b) Funciones 6,35%
 - c) Tiempo de servicio 4,06%
- 5) Oficina de Contratos:
 - a) Certificaciones de contratos 85,56%
 - b) General 14,44%

2.1.2 Requerimientos legales

Tabla 6. Requerimientos de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	491	53,5%
Cumplimiento de fallo	142	15,5%
Expediente	124	13,5%
Demandas	64	7,0%

Grupo	Cantidad	% Participación
Recurso de apelación	62	6,8%
Conciliación	26	2,8%
Recurso de reposición	6	0,7%
Citación	3	0,3%
Total	918	100%

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

De las peticiones que ingresaron en este grupo, el 53,5% corresponden a tutelas, el 15,5% a cumplimientos de fallo, el 13,5% a expediente, el 7,0% a demandas, el 6,8% a recurso de apelación, el 2,8% a conciliación, el 0,7% a recurso de reposición y el 0,3% a citaciones.

2.1.3 Grupo PQRSDF

Los 1.215 requerimientos, se radicarón en las diferentes plataformas y son asignados a las dependencias para su gestión y trámite.

Del total de los recibidos en esta categoría el 83% fueron atendidos virtualmente por el canal web, e-mail y redes sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 17%.

Tabla 7. Oficinas con mayor participación

Área	Cantidad	% de participación
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	146	12%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	81	7%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	58	5%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	54	4%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	51	4%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	49	4%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	48	4%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	47	4%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	40	3%
5110 - Oficina de Personal	29	2%
Demás dependencias	362	30%
IED	250	21%
Total	1.215	100%

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

2.1.4 Acceso a la información pública

En octubre de 2024 ingresaron 109 solicitudes, discriminadas así: 18 para la Oficina Asesora de Planeación, 12 para la Oficina de Servicio al Ciudadano, 8 para la Dirección Local de Educación Suba, 6 para la Oficina de Personal, entre otras.

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

Los 10 requerimientos más recibidos por los ciudadanos en octubre están relacionados con: constancias estudiantiles, legalización al exterior, subsidios escolares y escalafón.

2.2.1 Dependencias de la entidad

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

Tabla 8. Solicitudes por tipología en SIGA

Trámite	Total
General	33.224
Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	59.15
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	4.202
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	1.916
Certificación de contrato o convenio	946
Inicio de Labores de Docentes Provisionales	651
Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	394
Finalización de Labores de Docentes Provisionales	367
Inscripción en el escalafón nacional docente	286
Ascenso en el escalafón nacional docente	228
Total	48.129

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

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

Tabla 9. Solicitudes por tipología en BTE

Subtema	Total
Falta de información o información general	1.063
Gestión activa	457
Queja por Matoneo - Bullying y/o violencia escolar por parte de los estudiantes	230
Acompañamiento Escolar Colegios Distritales	176
Acompañamiento Escolar Colegios Privados	122
Quejas hacia algún funcionario docente y/o Directivo Docente	116
Quejas hacia algún funcionario administrativo y/o Directivo Administrativo	89
Solicitud Información (fechas, valores) del beneficio de subsidio de transporte escolar	72
Solicitud de Cupo Colegio Distrital	72
Radica queja por matoneo - Bullying y/o violencia escolar por parte de los docentes y/o Directivos Docentes	71
Total	2.468

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

2.2.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción

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

Tabla 10. Denuncias por presuntos actos de corrupción

Área	Cantidad
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	8
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	2
5120 - Oficina de Escalafón Docente	2
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	2
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	1
2211 - Dirección Local de Educación Suba	1
5110 - Oficina de Personal	1
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	1
531002 - Oficina OSC Respuestas	1
5100 - Dirección de Talento Humano	1
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	1
Total general	21

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

2.2.3 Entes de control

La información de los requerimientos que se generan para los entes de control se extrae del SIGA, en total se registraron 615, los cuales se clasifican en 3 grupos:

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

Tabla 11. Participación según el nivel

Organismo autónomo e independiente	Cantidad
Organismo de Control Distrital*	120
Organismo de Control Nacional*	82
Ramas del Poder Público	
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	369
Rama Judicial*	37
Ramas del Poder Legislativo	
Congreso de la República	7
Total general	615

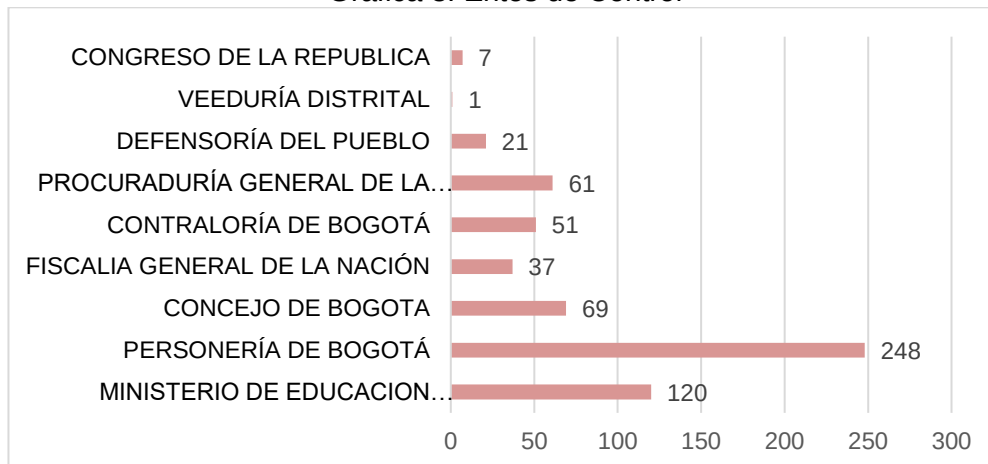
Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano, BTE y SIGA

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

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

- * Rama Ejecutiva del Orden Nacional: Ministerio de Educación Nacional
- * Rama Judicial: fiscalía general de la Nación
- * Rama Legislativa: Congreso de la República

Gráfica 3. Entes de Control



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

De las solicitudes recibidas de los entes de control, el 40% proceden de la Personería de Bogotá D.C., el 20% del Ministerio de Educación Nacional, el 11% del Concejo de Bogotá D.C., el 10% de la Procuraduría General de la Nación, el 8% de la Contraloría de Bogotá D.C., el 6% de la Fiscalía General de la Nación y el restante 5% está entre otras de menor participación.

2.2.4 Sugerencias y/o felicitaciones

En octubre se recibieron 3 sugerencias de la ciudadanía, las cuales se encuentran en SIGA y BTE con los siguientes radicados:

- E-2024-160458: la Defensora Regional de Bogotá D.C., sugiere se tomen las medidas pertinentes para atender oportunamente las necesidades para la salvaguarda de los derechos de un requirente y de los asociados de FEDEUSCTRAB DEPORTE.
- 4448002024: una ciudadana requiere información para interponer solicitud contra el jardín privado Liceo Infantil San Juan Gabriel Terboyre ya que necesita orientación de su proceder con respecto a un menor con discapacidad cognitiva leve.
- 4538562024: ciudadana requiere prestación de material educativo.

3. Indicadores de gestión de PQRSDF

3.1 Nivel de oportunidad

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

Tabla 12. Histórico Nivel Oportunidad 2024

Área	No Cumple	Sí Cumple	Total	Nivel de Oportunidad
Despacho	2.354	158	2.196	93,3%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	2.063	114	1.949	94,5%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	260	10	250	96,2%
Subsecretaría de Gestión Institucional	13.865	753	13.112	94,6%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	3.078	190	2.888	93,8%
IED	8.063	319	7.744	96,0%
Total	29.683	1.544	28.139	94,8%

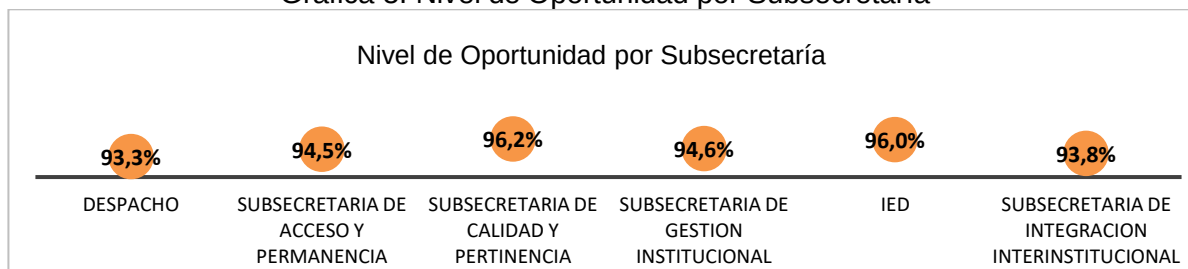
Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de Servicio al Ciudadano

Gráfica 4. Histórico Nivel de Oportunidad



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

Gráfica 5. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría



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

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

La variación de octubre con respecto al mes anterior aumentó 1.0%; de las 62 dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 34 áreas estuvieron por debajo del 100%, de las cuales 14 están por debajo del 90%, 20 entre el 90% y 99.9% y 28 dependencias sí cumplen con el 100% en su nivel de oportunidad.

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

Tabla 13. Dependencias que más bajo nivel de oportunidad

Área Responsable	No Cumple	Sí Cumple	Total	Nivel de Oportunidad
1000 - Despacho	26	185	211	88%
1100 - Oficina Asesora de Planeación	16	23	39	59%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	13	106	119	89%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	46	204	250	82%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	56	246	302	81%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	26	135	161	84%
3200 - Dirección de Educación Media	3	5	8	63%
4000 - Subsecretaría De Acceso y Permanencia	1	5	6	83%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	99	413	512	81%
5100 - Dirección de Talento Humano	83	306	389	79%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	108	760	868	88%
5110 - Oficina de Personal	241	1982	2.223	89%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	141	934	1.075	87%
5130 - Oficina de Nómina	127	855	982	87%

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

3.2 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 enero a septiembre 2024 (este reporte se genera mes vencido).

Tabla 14. Nivel Oportunidad Trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	PQR recibidas	% de cumplimiento
Trámite	167.318	157.690	287	94,2%
Servicio	80.024	54.334	194	67,9%
Otros procedimientos administrativos	7.385	7.385	121	100%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Tabla 15. Detalle de cantidad de solicitudes trámites, Otros Procedimientos Administrativos - OPAS y servicios recibidos

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

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

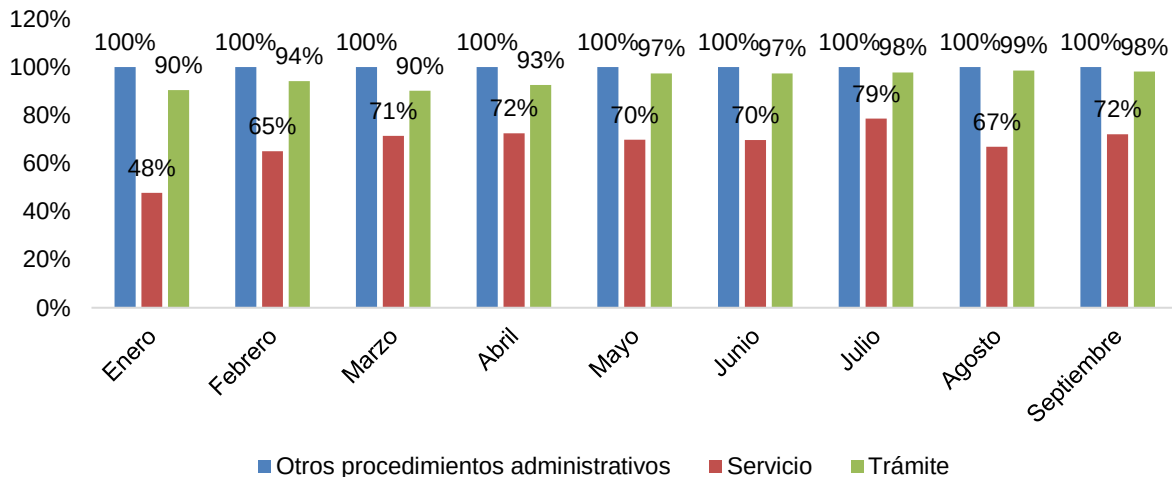
Detalle del cumplimiento de oportunidad de los trámites de enero a septiembre 2024:

Tabla 16. Nivel Oportunidad trámites por tipo de solicitud

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

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Gráfica 6. Porcentaje de cumplimiento de los trámites



Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

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

Tabla 17. Nivel Oportunidad trámites dependencias

Oficina	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Contratos*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Oficina	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Escalafón Docente*	100%	100%	100%	82%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Nomina*	100%	94%	87%	98%	97%	97%	94%	89%	100%
Oficina de Personal*	65%	94%	98%	98%	99%	99%	100%	100%	100%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Dotaciones Escolares	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	89%	100%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	85%	100%
Instituciones Educativas Oficiales*	86%	94%	94%	98%	98%	97%	97%	98%	97%
Dirección de Cobertura	97%	100%	100%	91%	97%	90%	93%	97%	96%
Dirección de Talento Humano	40%	73%	61%	74%	82%	97%	85%	96%	96%
Dirección De Inspección y Vigilancia*	68%	96%	100%	57%	87%	71%	88%	98%	77%
Grupo de Certificados Laborales*	2%	11%	1%	22%	1%	2%	5%	3%	5%
Dirección de Formación de Docentes e	100%	-	-	100%	-	-	100%	-	-

Oficina	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Innovaciones Pedagógicas									
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	91%	76%	16%	46%	84%	92%	94%	-	-
Oficina de Tesorería y Contabilidad*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

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

3.3 Valoración de la calidad en la respuesta

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

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

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



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

Para este mes se realizó la valoración de la calidad en la respuesta, en una muestra aleatoria del total de las emitidas de 264 requerimientos evaluados, que arrojó que 36 no cumplen con alguno de los criterios de calidad, a saber, coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema.

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

En el consolidado de octubre en 299 casos, se identifica que, del total de la muestra de 264 monitoreos, 228 respuestas sí cumplen los criterios de calidad y 36 no cumplen algunos de ellos, con lo que se alcanzó para este mes un indicador del 86.36%; el acumulado del año 2024 a corte de septiembre se sitúa en el 86.77%.

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

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

Área responsable	Salidas	Muestra	No Cumple	Sí Cumple	% de Cumple
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	19	15	4	11	73,33%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	7	6	2	4	66,67%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	6	6	4	2	33,33%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	13	11	5	6	54,55%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	4	4	1	3	75,00%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	3	3	1	2	66,67%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	7	6	2	4	66,67%
4100 - Dirección de Cobertura	29	21	1	20	95,24%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	27	20	4	16	80,00%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	1	1	1	0	0,00%
5100 - Dirección de Talento Humano	2	2	1	1	50,00%
5110 - Oficina de Personal	13	11	1	10	90,91%
5130 - Oficina de Nómina	3	3	1	2	66,67%
6001 - 05 Colegio Friedrich Naumann (IED)	1	1	1	0	0,00%
6003 - 07 Colegio Manuel Elkin Patarroyo (IED)	1	1	1	0	0,00%
6004 - 15 Colegio José María Carbonell (IED)	1	1	1	0	0,00%
6004 - 30 Colegio San Isidro Sur Oriental (IED)	1	1	1	0	0,00%
6008 - 15 Colegio Hernando Durán Dussan (IED)	2	2	2	0	0,00%
6011 - 25 Colegio Virginia Gutiérrez de Pineda (IED)	1	1	1	0	0,00%
6018 - 08 Colegio Colombia Viva (IED)	1	1	1	0	0,00%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano - Análisis Evaluación de Calidad

Igualmente se determinó que la causa más reiterativa en los no cumplidos se debe a que realizan cierre definitivo y el traslado respectivo, sin datos de contacto en el aplicativo para la respuesta al ciudadano; esta situación se reportó en las actividades de calidad y se establece un plan de acción, con el objetivo de mejorar los indicadores.

3.4 Percepción de la calidad en las respuestas

La medición de la percepción de la calidad en la respuesta es producto de la necesidad de conocer la opinión de la ciudadanía correspondiente a los criterios de calidad (amabilidad, claridad, transparencia y efectividad). Para el efecto se aplica encuesta 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 al aplicar la metodología Net Promoter Score, por medio de una encuesta que utiliza datos cuantitativos y cualitativos para evaluar el grado de satisfacción de los clientes con respecto a la experiencia que tuvieron de aplicar la pregunta en una escala de 1 a 10, donde "1" significa "Muy insatisfecho" y "10", "Muy satisfecho", en la pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la respuesta suministrada? que tiene en cuenta la metodología Net Promoter Score, en la que aquellas que se encuentren de 7 a 10 son satisfechas y de 1 a 6 no satisfechas.

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

Tabla 19. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía

Dependencia	Cumple	No cumple	Total.	% NPR
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	2		2	100%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	2		2	100%
Dirección de Talento Humano	1		1	100%
Archivo SED	4		4	100%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	4	1	5	80%
Oficina para la Convivencia Escolar	3	1	4	75%
Dirección de Cobertura	5	2	7	71%
Oficina de Contratos	2	1	3	67%
Oficina de Escalafón Docente	12	6	18	67%
Oficina de Nómina	19	12	31	61%
Oficina de Servicio al Ciudadano	16	13	29	55%

Dependencia	Cumple	No cumple	Total.	% NPR
Dirección Local de Educación Suba	7	6	13	54%
Dirección de Bienestar Estudiantil	17	16	33	52%
Dirección Local de Educación Usaquén	1	1	2	50%
Dirección Local de Educación Tunjuelito	1	1	2	50%
Dirección Local de Educación Usme	1	1	2	50%
Dirección de Inspección y Vigilancia	1	1	2	50%
Dirección Local de Educación Teusaquillo	1	1	2	50%
Oficina de Personal	7	10	17	41%
Dirección Local de Educación Engativá	2	4	6	33%
Dirección Local de Educación Kennedy	1	3	4	25%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe		1	1	0%
Colegio Carlos Pizarro León Gómez (IED)		1	1	0%
Dirección Local De Educación Bosa		4	4	0%
Dirección Local De Educación Fontibón				0%
Total general	109	86	195	56%

Fuente: Tablero vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

Tabla 20. Histórico indicador de percepción

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	26	44	37,10%
Febrero	234	312	42,90%
Marzo	192	259	42,60%
Abril	96	126	43,20%
Mayo	316	300	51,30%
Junio	75	46	62,00%
Julio	265	232	53,30%
Agosto	138	68	53,00%
Septiembre	185	167	52,6%
Octubre	109	86	56,9%
Total	1527	1554	49,49%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes es del 56,9%, en la misma tendencia del anterior. Con el propósito de mejorar la percepción que tienen los ciudadanos frente a las respuestas emitidas, se cuenta con la estrategia *“Ponte en los zapatos del otro”*, la cual, constantemente a través de las publicaciones de la Oficina de Prensa en los canales de la SED, promueve la necesidad de que en las dependencias se generen respuestas empáticas y de fondo respecto a las solicitudes que realiza la ciudadanía.

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

3.5 Gestión vencidos

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

Al comparar el reporte del 30 de septiembre que presentaba 909 documentos vencidos con el del 28 de octubre que presenta 1.082 vencidos y se evidencia un aumento de 173 casos. Los 1.082 casos se caracterizan por:

- 279 son entradas, 561 internos, 127 FUT y 115 SDQSDF.
- 967 son de SIGA y 115 de Bogotá te Escucha.
- 595 pertenecen a Nivel Central, 76 a Direcciones Locales y 411 a las Instituciones Educativas.

Tabla 21. Variación de vencimientos

Nivel	Septiembre	Octubre	Variación
Nivel Central	452	595	Subió
Dirección Local	53	76	
Institución Educativa	404	411	
Total	909	1082	

Fuente: Tablero Vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

4. Gestión de correspondencia de salida

En correspondencia de salida física se tramitaron 1.170 documentos en octubre de 2024, de los cuales 493 se gestionaron por el operador de correspondencia Servicios Postales Nacionales 4-72; se realizaron 3 envíos de nivel nacional con 4-72, se gestionaron 97 envíos correspondientes a correspondencia en las Direcciones Locales de Educación y 577 envíos gestionados por la unidad de correspondencia con 2 motorizados de 4-72.

Para el envío de la correspondencia de salida, la entidad cuenta con el correo electrónico sednotificaciones@educaciónBogotá.edu.co, para lo cual en octubre se recibieron 19.235 solicitudes con un aumento del 10,38 %, frente a las 17.426 del mes anterior por parte de las dependencias, para ser notificadas a la ciudadanía, gestionadas con la empresa de correo electrónico certificado Camerfirma Colombia S.A.S. dentro de los tiempos previstos en los acuerdos del nivel de servicio.

Tabla 22. Correspondencia de salida 2024

Mes	Física	Electrónica	Total
Enero	1.134	12.295	13.429
Febrero	917	18.327	19.244
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
Agosto	989	19.329	20.318
Septiembre	1.195	17.426	18.621
Octubre	1.170	19.235	20.405

Mes	Física	Electrónica	Total
Total	10.615	165.159	175.774

Fuente: SIGA, Camerfirma y reporte proveedor 4-72

4.1 Indicadores de gestión correspondencia

4.1.1 Nivel de efectividad correspondencia de salida física

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

Tabla 23. Nivel de efectividad correspondencia física 4-72)

Dependencia	Entregas	Devoluciones	Total	Efectividad
Oficina de Control Interno	2		2	100,00%
Oficina Asesora de Jurídica	35	1	36	97,22%
Oficina De Control Disciplinario de Instrucción	267	77	344	77,62%
Oficina De Control Disciplinario de Juzgamiento	43	12	55	78,18%
Oficina para la Convivencia Escolar	1		1	100,00%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	1		1	100,00%
Dirección Local de Educación Usaquén	4		4	100,00%
Dirección Local de Educación Chapinero	5	1	6	83,33%
Dirección Local de Educación Santa Fe Candelaria	4		4	100,00%
Dirección Local de Educación San Cristóbal	4		4	100,00%
Dirección Local de Educación Usme	4		4	100,00%
Dirección Local de Educación Tunjuelito	3	1	4	75,00%
Dirección Local de Educación Bosa	7		7	100,00%
Dirección Local de Educación Kennedy	5		5	100,00%
Dirección Local de Educación Fontibón	15	1	16	93,75%
Dirección Local de Educación Engativá	14		14	100,00%
Dirección Local de Educación Suba	5		5	100,00%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	4		4	100,00%
Dirección Local de Educación Teusaquillo	4		4	100,00%
Dirección Local de Educación Mártires	5		5	100,00%
Dirección Local de Educación Antonio Nariño	6		6	100,00%
Dirección Local de Educación Puente Aranda	5		5	100,00%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe	9		9	100,00%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	7		7	100,00%
Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales		1	1	0,00%
Dirección de Inspección y Vigilancia	67	100	167	40,12%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación Para el Trabajo	33	21	54	61,11%
Dirección de Cobertura	2	1	3	66,67%
Dirección de Bienestar Estudiantil	5	3	8	62,50%

Dependencia	Entregas	Devoluciones	Total	Efectividad
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	1	3	4	25,00%
Dirección de Dotaciones Escolares	4		4	100,00%
Dirección de Talento Humano	10		10	100,00%
Dirección de Talento Humano prestaciones	179	1	180	99,44%
Oficina de Personal	15	7	22	68,18%
Grupo de Certificados Laborales		1	1	0,00%
Oficina de Escalafón Docente	6	4	10	60,00%
Oficina de Nómina	63	32	95	66,32%
Oficina de Contratos	6	1	7	85,71%
Dirección de Servicios Administrativos	5		5	100,00%
Archivo SED	7		7	100,00%
Oficina de Servicio al Ciudadano	14		14	100,00%
Oficina OSC Respuestas	3	2	5	60,00%
Oficina de Tesorería y Contabilidad	9		9	100,00%
Supercade Américas	2		2	100,00%
Supercade Bosa	2		2	100,00%
Supercade Manitas	2		2	100,00%
Supercade Suba	1		1	100,00%
Total	895	270	1.165	76,82%

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

En la correspondencia física hubo una efectividad del 76,82% con 1.165 envíos, de los cuales 895 entregas fueron efectivas y 270 devoluciones.

De los 491 envíos remitidos físicamente por 4-72 para gestión, 243 (49,49% de envíos) presentaron estado final de devolución. A la fecha de elaboración del presente informe (8 de noviembre de 2024), 5 envíos se encontraban pendientes de cierre por parte de 4-72.

Tabla 24. Nivel de efectividad correspondencia física 4-72

Dependencia	Entregas	Devoluciones	Total	Efectividad
Dirección de Bienestar Estudiantil	4	3	7	57,14%
Dirección de Cobertura	1	1	2	50,00%
Dirección de Dotaciones Escolares	2		2	100,00%
Dirección de Inspección y Vigilancia	66	100	166	39,76%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	32	21	53	60,38%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	5	1	6	83,33%
Dirección Local de Educación Antonio Nariño	1		1	100,00%
Dirección Local de Educación Bosa	1		1	100,00%
Dirección Local de Educación Fontibón	1		1	100,00%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe	1		1	100,00%
Grupo de Certificados Laborales		1	1	0,00%

Dependencia	Entregas	Devoluciones	Total	Efectividad
Oficina Asesora de Jurídica	1	1	2	50,00%
Oficina de Contratos		1	1	0,00%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	89	77	166	53,61%
Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	6	12	18	33,33%
Oficina de Escalafón Docente	6	4	10	60,00%
Oficina de Nómina	19	12	31	61,29%
Oficina de Personal	12	7	19	63,16%
Oficina OSC Respuestas	1	2	3	33,33%
Total	248	243	491	50,51%

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

4.1.2 Nivel de oportunidad correo electrónico certificado

Para octubre de 2024 se remitieron 19.235 envíos por correo electrónico certificado, 14.065 por el correo electrónico de SED NOTIFICACIONES y 5.170 a través del correo electrónico FUT. Es importante precisar que estos totales corresponden a la facturación, debido a que algunos envíos tienen múltiples anexos y se cobra por aparte cada uno. En la práctica fueron 12.739 envíos por SED NOTIFICACIONES y 5.165 envíos por FUT.

Frente a la devolución de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico por SED NOTIFICACIONES, 766 comunicaciones fueron devoluciones, las cuales representan el 6,01% del total de 12.739 envíos, con 11.973 envíos entregados el 93,99 % en la efectividad de la gestión; al validar los documentos, las direcciones de correo electrónico no se encuentran activas o se encuentran con inconsistencias en su denominación; es de resaltar que la mayoría de las devoluciones son corregidas por los remitentes, el resultado final fue entregas efectivas a los destinatarios. No existe un registro de devoluciones a través del correo electrónico por FUT.

Con el fin de llevar el seguimiento, control y mejora se diligencia a diario un informe de rechazos de las salidas electrónicas de comunicaciones que no pueden ser remitidas a los destinatarios por inconsistencias tales como planilla sin correo electrónico, no se encuentra ningún documento cargado en SIGA, se presentan inconsistencias en el cargue de los documentos en SIGA, o rechazos por otros motivos; de igual manera sucede con las devoluciones, la mayoría de rechazos son corregidos por los remitentes. En cuanto a los rechazos de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico por SED NOTIFICACIONES, 308 comunicaciones fueron rechazos, las cuales representan el 2,41% del total de 12.739 envíos. No existe un registro de rechazos a través del correo electrónico por FUT.

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

Tabla 25. Nivel de efectividad correspondencia electrónica

Dependencia	Entregas	Devoluciones	Total	Efectividad
Despacho	12	1	13	92,31%

Dependencia	Entregas	Devoluciones	Total	Efectividad
Oficina de Control Interno	11		11	100,00%
Oficina Asesora de Jurídica	302	67	369	81,84%
Oficina para la Convivencia Escolar	343	48	391	87,72%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	2		2	100,00%
Dirección Local de Educación Usaquén	195	4	199	97,99%
Dirección Local de Educación Chapinero	118	5	123	95,93%
Dirección Local de Educación Santa Fe Candelaria	81	9	90	90,00%
Dirección Local de Educación San Cristóbal	3		3	100,00%
Dirección Local de Educación Usme	78	5	83	93,98%
Dirección Local de Educación Tunjuelito	66	5	71	92,96%
Dirección Local de Educación Bosa	121	14	135	89,63%
Dirección Local de Educación Kennedy	262	29	291	90,03%
Dirección Local de Educación Fontibón	98	4	102	96,08%
Dirección Local de Educación Engativá	104	9	113	92,04%
Dirección Local de Educación Suba	590	82	672	87,80%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	103	7	110	93,64%
Dirección Local de Educación Teusaquillo	189	12	201	94,03%
Dirección Local de Educación Mártires	11	1	12	91,67%
Dirección Local de Educación Antonio Nariño	57		57	100,00%
Dirección Local de Educación Puente Aranda	122	5	127	96,06%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe	115	8	123	93,50%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	103	10	113	91,15%
Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	2		2	100,00%
Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	11		11	100,00%
Dirección de Inspección y Vigilancia	444	57	501	88,62%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	139	11	150	92,67%
Dirección de Educación Preescolar y Básica	7		7	100,00%
Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	33	2	35	94,29%
Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	151	12	163	92,64%
Dirección de Evaluación de la Educación	30	2	32	93,75%
Dirección de Cobertura	381	31	412	92,48%
Dirección de Bienestar Estudiantil	858	50	908	94,49%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	322	46	368	87,50%
Subsecretaría de Gestión Institucional	18	3	21	85,71%
Dirección de Talento Humano	217	11	228	95,18%
Dirección de Talento Humano Prestaciones	888	37	925	96,00%

Dependencia	Entregas	Devoluciones	Total	Efectividad
Oficina de Personal	1055	34	1089	96,88%
Grupo de Certificados Laborales	4		4	100,00%
Oficina de Escalafón Docente	1003	20	1023	98,04%
Oficina de Nómina	1047	48	1095	95,62%
Oficina de Apoyo Precontractual	9		9	100,00%
Oficina de Contratos	103	3	106	97,17%
Dirección de Servicios Administrativos	17	1	18	94,44%
Archivo SED	408	14	422	96,68%
Oficina de Servicio al Ciudadano	1176	35	1211	97,11%
Oficina OSC Respuestas	562	24	586	95,90%
Colegio San José de Castilla (IED)	1		1	100,00%
Colegio Villa Rica (IED)	1		1	100,00%
Total General	11973	766	12739	93,99%

Fuente: Base asignación SED NOTIFICACIONES CARGUE DE GUÍAS octubre de 2024

5. Gestión de Mejoramiento Continuo

Tabla 26 indicadores corte octubre 2024

		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Nivel de oportunidad Total	En términos	33191	26292	26728	40759	42061	41699
	Total, evaluado	35836	28317	28910	43480	44802	44247
	%	93%	93%	92%	94%	94%	94%
Nivel de oportunidad SIGA	En términos	32106	25380	25948	39824	40.980	40675
	Total, evaluado	34566	27251	28031	42396	43.568	43041
	%	93%	93%	93%	94%	94%	95%
Nivel de oportunidad BTE	En términos	1085	912	780	935	1081	1024
	Total, evaluado	1270	1066	879	1084	1234	1206
	%	85%	86%	89%	86%	88%	85%
Nivel de oportunidad Alcaldía	%	74%	78,90%	-	-	-	-
Total, calidad SED	Sin error	4315	3605	2992	4276	147	228
	Total, muestra	4879	4015	3468	4770	215	264
	%	88%	90%	86%	90%	68%	86%
Calidad SIGA	Sin error	4127	3418	2859	4064	-	-
	Total, muestra	4663	3804	3320	4493	-	-
	%	89%	90%	86%	90%	-	-
Calidad BTE	Sin error	188	187	133	212	147	228
	Total, muestra	216	211	148	277	215	264
	%	87%	89%	90%	76%	68%	86%
Calidad Alcaldía	Sin error	16	14	24	20	-	-

		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
	Total, muestra	34	34	34	30	-	-
	%	47%	41%	71%	67%	-	-
Vencidos BTE	Vigencia actual	168	116	34	57	65	115
	Vigencias anteriores	9	1	0	0	0	0
	Total	177	117	34	57	65	115
Vencidos SIGA	Vigencia actual	1653	1414	877	783	752	899
	Vigencias anteriores	248	165	114	99	92	68
	Total	1901	1579	991	882	844	967
Total vencidos	Vigencia actual	1821	1530	911	840	817	1014
	Vigencias anteriores	257	166	114	99	92	68
	Total	2078	1696	1025	939	909	1082
Vencidos Alcaldía	Total	523	335	-	-	-	-
Percepción en las respuestas	Respuestas	616	121	497	497	352	195
	%	51%	62%	53%	53%	53%	55,9

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

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

5.1 Gestión de reporte de hallazgos

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

En el siguiente cuadro se detallan las acciones correctivas y acompañamientos realizados por parte del Equipo Plan Padrino con corte al 31 de octubre de 2024.

Tabla 27. Hallazgos reportados en Isolución

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

Fuente: Reporte hallazgos Isolución

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

Tabla 28. Acompañamientos prioritarios Plan Padrino

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

Fuente: Reporte hallazgos Isolución

5.2 Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior - EQUIPO PLAN PADRINO

Se finalizan las siguientes acciones de mejora pendientes:

Tabla 29. - Acciones de mejora Plan Padrino

ID	Descripción	Causa Raíz	Actividad	Observaciones - Seguimiento
ID_53	Se recomienda realizar de manera oportuna el registro en el aplicativo Isolucion, de los hallazgos, acciones de mejora y seguimientos que se originan como producto de los seguimientos a los resultados de oportunidad. Lo anterior, principalmente a los correspondientes a la vigencia 2023. Numeral 10 de la norma.	Falta de seguimiento por parte de los jefes inmediatos del cumplimiento de las funciones establecidas. Desconocimiento del manejo del aplicativo isolución.	1. Realizar reunión con las áreas pendientes y citar a la oficina de Control Interno. 2. Reportar las áreas pendientes conforme a los lineamientos de control interno. 3. Se programa en las actividades del Equipo Plan Padrino para agosto el tema de los hallazgos de isolución. 4. Se realiza plan de trabajo con el fin de articular con la Oficina de Control Interno la reunión de socialización con las dependencias que posterior al acompañamiento que se realizaron desde la Oficina de Servicio al Ciudadano, no presentaron ningún avance ni evidencia en el aplicativo isolución.	*Teniendo en cuenta el seguimiento al cumplimiento en el cargue de evidencias de los hallazgos abiertos en abril de 2023, se realizó convocatoria de reunión a los 8 colegios que no contaban con avance en la gestión mediante el memorando I-2024-96865. *Se realizó reunión de acuerdo con la convocatoria previa el 28 de agosto de 2024 a las 9:00 am en las oficinas del nivel central. *Se generó la apertura de proceso disciplinario a las dependencias que no tuvieron ningún avance posterior a la reunión – I-2024-101335. *Se realiza reunión de seguimiento para revisar el avance en el cargue

				de la causa raíz y planes de mejoramiento en articulación con la funcionario Pablo Gamboa de la Oficina de Control Interno. El espacio se realizó por medio de la plataforma teams el 18 de septiembre de 2024. *Se realizan visitas de seguimiento a los siguientes colegios: Policarpa Salavarrieta, Gonzalo Arango y Juan Francisco Berbeo – presencial 23 de septiembre de 2024. *Se realizan visitas de seguimiento a los siguientes colegios: Panamericano, Ricaurte y Gonzalo Arango nuevamente – presencial 25 de septiembre de 2024".
ID_69	En la socialización del informe de PQRSD; 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 identifica que la	1. Descuido de la agente en el cumplimiento de los procedimientos e instructivos de la Entidad 2. Falta de conocimiento en el procedimiento 3. Descuido y desconcentración en el momento de realizar la gestión	Programar socialización con todos los agentes que prestan el servicio a la ciudadanía Realizar seguimiento junto con el staff de la operación a la mejora en los casos.	Durante el mes de septiembre de 2024 se realizaron sesiones con los agentes del proceso, para reforzar las temáticas de generación de radcados en los sistemas de información, casos con prioridad. Igualmente se generaron piezas informativas que fueron socializadas por correo electrónico y por teams

	mayoría corresponde a solicitudes que no corresponden a información pública.			
ID_71	En reunión de seguimiento en la Subsecretaría de Acceso y Permanencia, se solicita retirar u ocultar la tipología de "general 15 días" en SIGA y tipificación BTE requiere ser actualizada.	1. Descuido de la agente en el cumplimiento de los procedimientos e instructivos de la Entidad 2. Falta de conocimiento en el procedimiento 3. Descuido y desconcentración en el momento de realizar la gestión	Realizar socialización con todos los agentes que prestan servicio a la ciudadanía. Realizar seguimiento junto con el staff de la operación a la mejora en los casos. 3. Creación de un botón dentro del formulario virtual el cual el ciudadano debe marcar si la institución corresponde a la ciudad de Bogotá.	Durante el mes de septiembre de 2024 se realizaron sesiones con los agentes del proceso, para reforzar las temáticas de generación de radicados en los sistemas de información, casos con prioridad. Igualmente se generaron piezas informativas que fueron socializadas por correo electrónico y por teams En las reuniones de operaciones se están se hace seguimiento específicamente los casos clasificados como casos especiales y se implementaron controles adicionales (correo OSC_ENTIDADES) para filtrar adecuadamente los direccionamientos del despacho.
ID_83	Radicación tardía de comunicaciones provenientes de entes de control.	El proceso de radicación de comunicaciones provenientes de entes de control lo asumió el nuevo operador del contrato (ETB-Oustourcing) a partir del 2 de septiembre de 2024, con personal nuevo que no contaba con el conocimiento específico de: - Lineamientos establecidos en el procedimiento "Gestión buzones correo electrónico".	Planear: Definir como estrategia para evitar errores en las radicaciones provenientes de entes de control y casos especiales (otro tipo de radicaciones dirigidas al Despacho) el filtro minucioso en las bases (DEXON y SIGA) de la asignación de radicados con parámetros de búsqueda específicos y designar para su radicación a una agente de la operación con mayor experticia y competencia a quien de manera permanente se le hará retroalimentación en los caso de presentarse redireccionamientos; efectuar por parte del	La Subsecretaría de Gestión institucional pide nuevamente plan de trabajo para este tema, por lo cual se genera la ID_94 y se da cierre a este plan de acción para unificar uno solo.

		- Dependencias de la entidad y radicados que deben direccionarse a cada una de ellas. - Manejo de solicitudes provenientes de entes de control. - Manejo de aplicativos institucionales. El nuevo personal ha tenido acompañamiento permanente por parte del equipo de formación y de personal la Oficina de Servicio al Ciudadano durante el primer mes de gestión; sin embargo, el volumen de radicaciones que llegan a la entidad dificulta el seguimiento al total de la muestra.	personal de la operación en conjunto con la OSC seguimiento diario de la gestión de estos casos específicos, de ser necesario efectuar las correcciones en la radicación de manera inmediata. Hacer: Implementar la estrategia de filtrar permanentemente las bases para identificar las comunicaciones procedentes de entes de control para la asignación inmediata a la agente designada para su radicación. Verificar: Realizar diariamente y hasta la estabilización de la operación revisión conjunta de cada comunicación de la radicación y finalización de la gestión en el aplicativo. Adicionalmente, la gestión realizada durante el mes se monitoreará a través del indicador de redireccionamientos y se incluye en el informe de operaciones. Actuar: De acuerdo con los resultados obtenidos en la verificación, dar continuidad al proceso establecido o realizar los ajustes pertinentes encaminados a evitar errores en la radicación de comunicaciones de entes de control.	
ID_85	Inconvenientes en el proceso de notificación.	El proceso de notificaciones se encuentra documentado en el procedimiento 05-PD-011 "Notificación de actos administrativos" y	Planear: Fortalecer el acompañamiento mediante el plan padrino (acompañamiento de la OSC a las dependencias) en conocimiento y aplicación del procedimiento 05-PD-011 "Notificación de actos	Se solicita un nuevo plan de trabajo desde la Subsecretaría de Gestión Institucional por lo que se cierra este plan de acción para trabajarlo desde la ID_95

		se actualizó en el aplicativo ISOLUCIÓN mediante resolución 003 del 23 de septiembre de 2024 con las actualizaciones, aportes y consenso con las dependencias de la entidad, incluida la Oficina Asesora Jurídica; en días anteriores se han sostenido reuniones con esta dependencia para realizar entrega a la Oficina de Servicio al Ciudadano del manejo de correspondencia y allí se les ha recordado los lineamientos definidos para las notificaciones ya que existe la confusión del alcance de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	administrativos” y asignar personal de la OSC para realizar las actividades de notificación de nuestro alcance relacionado con los procesos jurídicos. Hacer: Implementar plan de trabajo específico para socializar el procedimiento a las dependencias que lo requieran y asignar personal para la ejecución de las actividades de notificación de nuestro alcance. Verificar: Revisar el volumen de notificaciones recibidas a partir de la entrega de procesos de correspondencia de otras dependencias y la gestión realizada para asegurar que la capacidad instalada en términos de personal es la adecuada para la gestión eficaz y oportuna. asegurar la operación.	
--	--	--	--	--

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

5.3 Acciones de mejora planteadas para octubre

- Continuar con la gestión de las acciones de mejora identificadas en los informes anteriores, junto con las acciones de seguimiento y operación de la estrategia Plan Padrino.
- Gestionar plan de acción tras auditoría de PQRSDF del primer semestre de 2024.
- Realizar acompañamiento para la radicación adecuada de peticiones de entidades públicas y entes de control.
- En las actividades de notificación se requiere implementar un informe de seguimiento y la generación de acciones de reporte a las dependencias.
- Continuar con la gestión para el caso de los requerimientos que no se encuentran escaneados.

5.4 Cronograma de trabajo Plan Padrino octubre 2024

- Seguimiento al cumplimiento de respuesta a las solicitudes dentro de los términos establecidos por ley (vencidos) – Se enviará correo electrónico con la relación de casos vencidos a las 15 dependencias que registran más peticiones vencidas.
- Adicionalmente al envío de correo electrónico, se hará seguimiento al cierre o avance en los casos vencidos.
- Acompañamiento cargue de documentos radicados sin digitalizar vigencia 2024. Se remitirá correo electrónico a las 10 áreas que registran un alto número de casos sin digitalizar para la actual vigencia.
- Realizar una reunión de seguimiento de los planes de mejoramiento para definir el ingreso de las novedades del año.