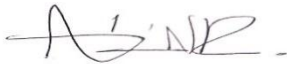


**INFORME EJECUTIVO PQRSDF
SEPTIEMBRE DE 2024**

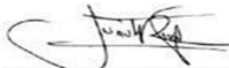
Proyectó:



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

Introducción 5

Glosario 5

1.	Canales de atención de la entidad.....	8
1.1	Principales temas de consulta.....	8
2.	Radicación de solicitudes.....	9
2.1	Análisis de la gestión realizada.....	12
2.1.1	Grupo solicitudes y trámites.....	12
2.1.2	Requerimientos legales.....	13
2.1.3	Grupo PQRSDF.....	13
2.1.4	Acceso a la información pública.....	14
2.2	¿Qué nos dicen los ciudadanos? – tipologías de radicación – JOHAN.....	14
2.2.1	Dependencias de la entidad.....	14
2.2.2	Denuncias por presuntos actos de corrupción.....	16
2.2.3	Entes de control.....	16
2.2.4	Sugerencias y/o felicitaciones.....	17
3.	Indicadores de gestión de PQRSDF.....	18
3.1	Nivel de oportunidad.....	18
3.2	Nivel de oportunidad de los trámites de la SED.....	20
3.3	Valoración de la calidad en la respuesta.....	22
3.4	Percepción de la calidad en las respuestas.....	25
3.5	Gestión Vencidos.....	28
4.	Gestión de correspondencia de salida – JUAN MANUEL.....	28
4.1	Indicadores de gestión correspondencia.....	30
4.1.1	Nivel de efectividad correspondencia de salida física.....	30
4.1.2	Nivel de oportunidad correo electrónico certificado.....	32
5.	Gestión de Mejoramiento Continuo.....	36
5.1	Gestión de reporte de hallazgos.....	37
5.2	Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior.....	40
6	Acciones de mejora planteadas para septiembre – PLAN PADRINO.....	41
7	Cronograma de trabajo plan padrino septiembre 2024 – PLAN PADRINO.....	41

Listado de Tablas

Tabla 1 Participación Canales acumulados septiembre	8
Tabla 2 Comportamiento voz del ciudadano septiembre	9
Tabla 3 Correspondencia de entrada 2024.....	9
Tabla 4. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento.....	10
Tabla 5 Correspondencia de entrada 2024.....	11
Tabla 8. Solicitudes por tipología en SIGA	14
Tabla 9. Solicitudes por tipología en BTE	15
Tabla 10 Denuncias por presuntos actos de corrupción	16
Tabla 11 Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad	24
Tabla 12 Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía.....	26
Tabla 13 Histórico indicador de percepción.....	27
Tabla 14 Variación de vencimientos	28
Tabla 15 Correspondencia de salida 2024	29
Tabla 16 Nivel de efectividad correspondencia física (4-72).....	30
Tabla 17 Nivel de efectividad correspondencia física 4-72	32
Tabla 18 Nivel de efectividad correspondencia electrónica.....	33
Tabla 19 indicadores corte septiembre 2024.....	36
Tabla 21 Hallazgos reportados en Isolución	37

Listado de gráficas

Gráfica 1 Participación canales acumulado septiembre	8
Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor participación.....	12
Gráfica 3 Entes de Control	17
Gráfica 4. Histórico Nivel de Oportunidad	18
Gráfica 5. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría	19
Gráfica 6 Porcentaje de Cumplimiento de los trámites	21
Gráfica 7. Ciclo de Gestión de la calidad de las respuestas	23

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 septiembre de 2024, mediante los 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 - 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 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.

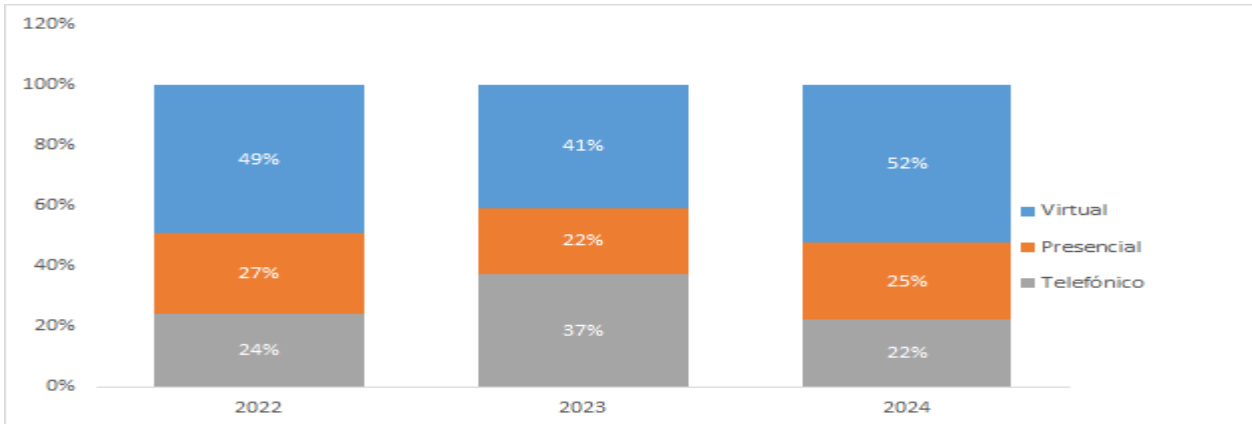
Tabla 1 Participación Canales acumulados septiembre

Año	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2022	199.167	218.405	402.442	820.014
2023	283.715	165.143	309.543	758.401
2024	164.239	186.635	385.936	736.810

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 1 Participación canales acumulado septiembre



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 septiembre de los años 2022 y 2023.

1.1 Principales temas de consulta

En septiembre los tres temas que más impactaron los canales de atención fueron: matrículas escolares con participación de 43,42%, asignación de cupo escolar con 25,34% y prestaciones sociales a beneficiarios de docentes con 18,11%.

Tabla 2 Comportamiento voz del ciudadano septiembre

Tema de consulta	Participación
Matrículas escolares	43,42%
Asignación de Cupo escolar	25,34%
Prestaciones sociales a beneficiarios de docentes	18,11%
Al colegio en bici	4,01%
Prestaciones sociales de docentes	2,99%
Información sobre el estado de los procesos disciplinarios	2,48%
Cesantías parciales para docentes	1,89%
Accidentes escolares (Reembolso de gastos médicos, quirúrgicos, hospitalarios, pólizas escolares)	0,71%
Certificación de funciones para administrativos	0,51%
Becas para acceso a educación superior	0,14%

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 de acuerdo con las tipologías de clasificación.

Durante septiembre se presentó una disminución en las entradas, se gestionaron 14.124 documentos radicados en las ventanillas de la Oficina de Servicio al Ciudadano, DLES y Supercades, en total se radicaron 13.936 comunicaciones internas, 15.508 se radicaron directamente por la ciudadanía a través del sistema FUT (ventanilla de radicación) y se recibieron 1.234 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
Total	122674	98575	172394	10849	404492

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 95,33%	Derecho de Petición Interés Particular	223	16.974	17.197
	Contáctenos		4.111	4.111
	Fut		573	573
	Derecho de Petición Interés General	68	193	261
	Informativo		87	87
	Respuesta		64	64
	Derecho de Petición de Consulta	42	3	45
	invitación		24	24
	Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias	10	12	22
	Derecho de Petición de Información		20	20
	Factura		4	4
	Derecho de Petición Interés Particular		6.109	6.109
	Derecho de Petición Interés General		73	73
Requerimientos Legales 2,42%	Tutela		565	565
	Cumplimiento de Fallo		136	136
	Demandas		17	17
	Expediente		3	3
	Citación		2	2
	Conciliación		2	2
	Recurso de Apelación		1	1
	Recurso de Reposición		1	1
PQRSDF 2,10%	Queja	445	4	449
	Reclamo	165	3	168
	Denuncia por Actos de Corrupción	1	9	10
	Felicitaciones	3		3
	Sugerencias	1		1
Solicitud de Acceso a la Información 0,15%	Solicitud de Acceso a la Información	44		44
	Total, General	1.002	28.990	29.992

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

Como acción 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 (tutelas, citación, conciliación, cumplimiento de fallo, demandas, expedientes, recursos, tutelas, nulidad), PQRSDF y solicitud de acceso a la información.

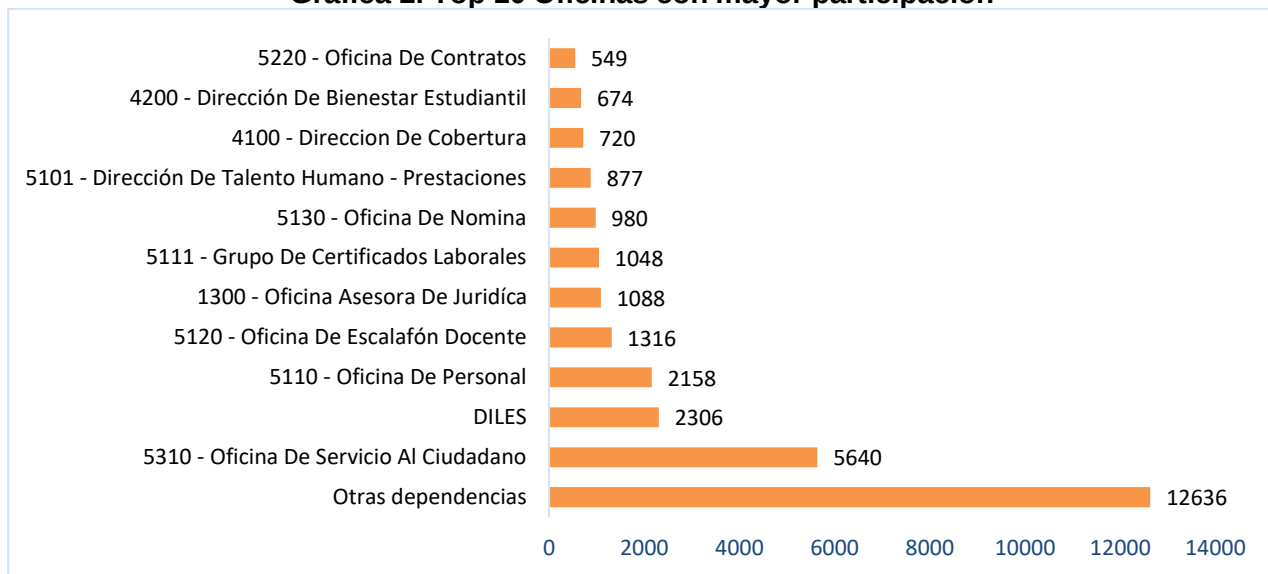
Tabla 5 Correspondencia de entrada 2024

Mes	Solicitudes y Trámites	PQRSDF	Requerimientos Legales	Solicitud de Acceso a la Información	Total, general
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
Agosto	28.984	695	690	69	30.438
Septiembre	36.643	631	735	44	44.235

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones disminuyeron un 1,47% respecto al mes anterior. Del total de registros el 92,3% 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

Esta oficina gestiona el número más alto de atención de solicitudes (5.640), 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

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) Legalización de documentos al exterior 69,05%
 - b) Devolución de legalización con un 7,84%
 - c) Traslado de legalización 7,32%
- 2) Oficina de Personal:
 - a) General 84,62%
 - b) Licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 4,17%
 - c) Vacaciones de funcionarios administrativos 3,05%
- 3) Oficina de Escalafón Docente:
 - a) General 27,68%

- b) Inscripción privado decreto 2277 21,68%
- c) Ascenso privado decreto 2277 17,19%
- 4) Grupo de Certificados Laborales:
 - a) Trámite general 84,47%
 - b) Funciones 6,62%
 - c) Tiempo de servicio 6,04%
- 5) Oficina de Nomina:
 - a) Trámite general 86,99%
 - b) Actualización y/o cambio cuenta bancaria 3,28%
 - c) Cesantías parciales administrativas 2,56%

2.1.2 Requerimientos legales

Tabla 7. Requerimientos de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	565	77,7%
Cumplimiento de Fallo	136	18,7%
Demandas	17	2,3%
Expediente	3	0,4%
Conciliación	2	0,3%
Citación	2	0,3%
Recurso de Reposición	1	0,1%
Recurso de Apelación	1	0,1%
Total	727	100%

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

De las peticiones que ingresaron en este grupo, el 77,7% corresponden a tutelas, el 18,7% a cumplimiento de fallo, el 2,3% a demandas, el 0,4% a expediente, el 0,3% a conciliación, el 0,3% a citación, el 0,1% a recurso de reposición y el 0,1% a recurso de apelación.

2.1.3 Grupo PQRSDF

Los 631 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 85% fueron atendidos virtualmente por el canal web, e-mail y redes sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 15%.

Tabla 8. Oficinas con mayor participación

Área	Cantidad	% de participación
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	52	8%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	40	6%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	35	6%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	34	5%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	34	5%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	28	4%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	23	4%
5110 - Oficina de Personal	21	3%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	20	3%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	19	3%
7001 01 Traslados OSC	15	2%
Demás dependencias	310	49%
Total	631	100%

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

2.1.4 Acceso a la información pública

En septiembre de 2024 ingresaron 47 solicitudes, discriminadas así: 4 para la Dirección de Bienestar Estudiantil, 5 para la Dirección de Cobertura, 3 para la Oficina de Servicio al Ciudadano, 3 para la Dirección de Inspección y Vigilancia, entre otras.

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

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

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

Dentro de las tipologías más representativas registradas en el aplicativo SIGA, para septiembre se encuentran las siguientes:

2.2.1 Dependencias de la entidad

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

Tabla 6. Solicitudes por tipología en SIGA

Trámite	Total
General	29879
Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	6271
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	4472
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	2252
Certificación de Contrato y/o Convenio	1038
Inicio de Labores de Docentes Provisionales	716
Finalización de Labores de Docentes Provisionales	450
Inscripción en el escalafón nacional docente	276
Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	206
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	206
Total	45766

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

Dentro de los subtemas categorizados en Bogotá te escucha, se encuentran los siguientes:

Tabla 7. Solicitudes por tipología en BTE

Subtema	Total
Falta De Información o Información General	934
Activos en gestión	440
Acompañamiento Escolar Colegios Distritales	221
Radica Queja Por Matoneo - Bullying y/o Violencia Escolar Por Parte De Los Estudiantes	170
Quejas Hacia Algún funcionario Administrativo y/o Directivo Administrativo	146
Quejas Hacia Algún funcionario Docente y/o Directivo Docente	144
Acompañamiento Escolar Colegios Privados	112
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	66
Solicitud Información (Fechas Valores) del Beneficio de Subsidio de Transporte Escolar	66
Solicitud Información Por Inicio De Labores	65
Total	2364

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

2.2.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción

En septiembre se recibieron 10 denuncias por presuntos actos de corrupción, las cuales fueron recibidas, atendidas y radicadas en las áreas competentes para su gestión y respuesta definitiva.

Tabla 8 Denuncias por presuntos actos de corrupción

Área	Cantidad
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones	3
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	3
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	1
5110 - Oficina De Personal	1
1500 - Oficina De Control Disciplinario De Juzgamiento	1
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	1
Total, general	10

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 358, 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

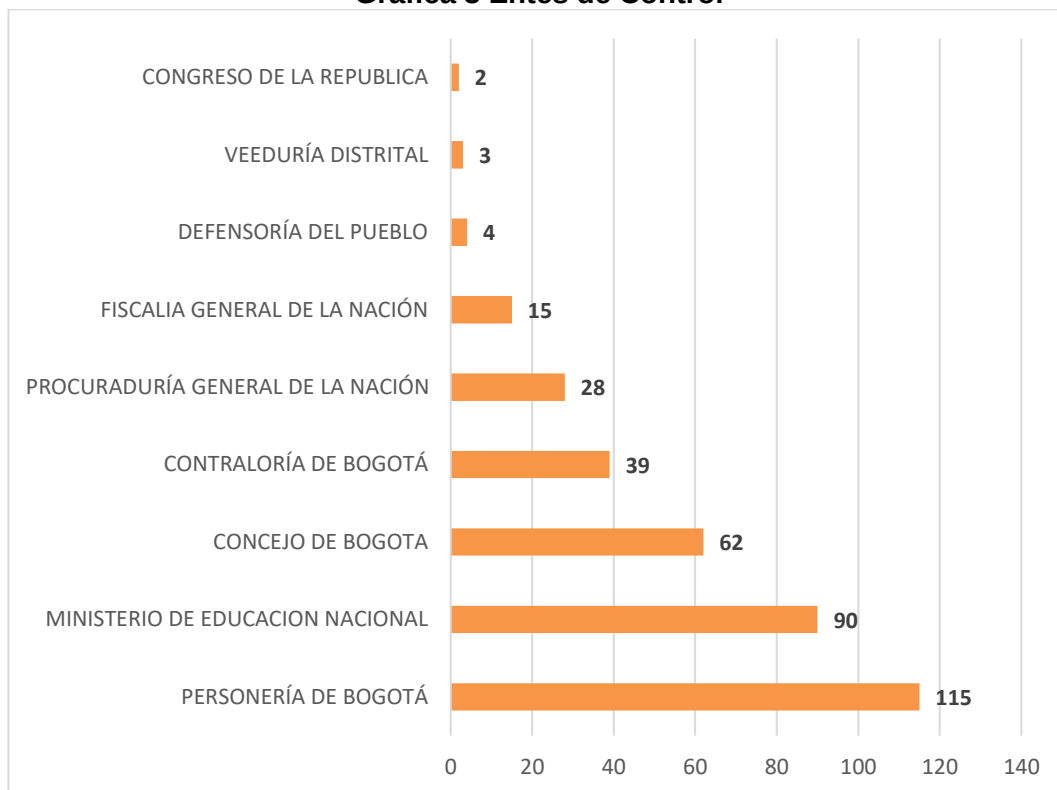
Organismo autónomo e independiente	Cantidad
Organismo de Control Distrital*	90
Organismo de Control Nacional*	32
Ramas del Poder Público	
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	219
Rama Judicial*	15
Ramas del Poder Legislativo	
Congreso de la República	2
Total, general	358

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 por los entes de control, el 32% proceden de la Personería de Bogotá D.C., el 25% del Ministerio de Educación Nacional, el 17% del Concejo de Bogotá D.C., el 11% de la Contraloría de Bogotá D.C., el 4% de la fiscalía general de la Nación, el 8% de la Procuraduría General de la Nación y el restante 3% está entre otras de menor participación.

2.2.4 Sugerencias y/o felicitaciones

En septiembre se recibieron 3 felicitaciones de la ciudadanía, las cuales se encuentran en BTE con los siguientes radicados 4042992024, 4044592024 y 4098542024

- 4042992024: Carlos Alberto Álvarez Fonseca, manifiesta agradecimiento por la intermediación y gestión en el caso relacionado en el asunto (academia de idiomas Smart) (...).
- 4044592024: Lady Karina Diaz López, agradece a la línea de BTE.
- 4098542024: Yenny Soraya Barbosa Moncada, extiende una felicitación a Rocío Valderrama del super CADE SUBA (...).

Se presentó 1 sugerencia anónima en BTE con el radicado 4255952024.

- 4255952024: (...) se evalúe el tema respecto a los espacios que tenemos como descanso almuerzo y espacios de compartir y manifiesta que es muy triste llegar a los sitios y encontrarse con un basurero terrible (...).

3. Indicadores de gestión de PQRSDF

3.1 Nivel de oportunidad

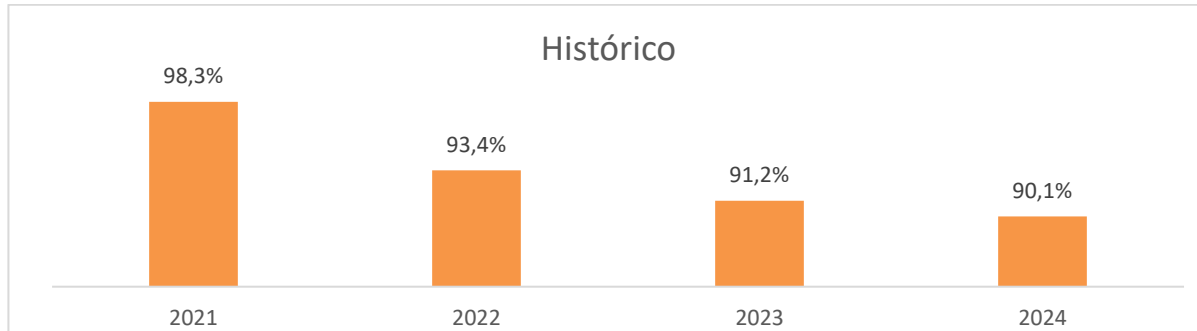
El Nivel de Oportunidad se mide por el porcentaje de respuestas en términos, alcanzado en cada dependencia de la entidad. Este indicador se calcula con el total de las peticiones resueltas en los términos de ley del Código Contencioso Administrativo (Ley 1755 artículo 14), sobre el total de los requerimientos 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, local e institucional alcanzados durante septiembre.

Tabla 12. Histórico Nivel Oportunidad 2024

Área	No Cumple	Si Cumple	Total	Nivel de Oportunidad
Despacho	2.596	156	2.440	94,0%
Subsecretaria de Acceso y Permanencia	1.803	106	1.697	94,1%
Subsecretaria de Calidad y Pertinencia	306	20	286	93,5%
Subsecretaria de Gestión Institucional	14.527	1.007	13.520	93,1%
Subsecretaria de Integración Interinstitucional	3.224	199	3.025	93,8%
IED	8.410	277	8.133	96,7%
Total	30.866	1.765	29.101	94,3%

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

La variación de septiembre con respecto al mes anterior aumentó 0,3%; de las 61 dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 34 áreas estuvieron por debajo del 100%, de las cuales 16 están por debajo del 90%, 18 entre el 90% y 99.9% y 27 dependencias sí cumplen con el 100% en su nivel de oportunidad.

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

Tabla 13. Dependencias que más bajo nivel de oportunidad

Área Responsable	No Cumple	Sí Cumple	Total	Nivel de Oportunidad
Dirección Local de Educación Teusaquillo	113	13	100	88%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	152	20	132	87%

Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	133	19	114	86%
Dirección Local de Educación Kennedy	267	40	227	85%
Despacho	312	48	264	85%
Dirección Local de Educación Chapinero	75	12	63	84%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	6	1	5	83%
Dirección Local de Educación Suba	331	57	274	83%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	501	93	408	81%
Oficina de Nómina	1.220	231	989	81%

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 agosto 2024 (este reporte se genera mes vencido).

Tabla 14. Nivel Oportunidad Trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	PQR recibidas	% de cumplimiento
Trámite	155.206	145.829	254	94,0%
Servicio	72.644	49.018	125	67,5%
Otros procedimientos administrativos	7.090	7.090	112	100%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Tabla 15. Detalle de cantidad de solicitudes trámites, OPA'S y servicios recibidos

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
OPA	1.263	1.512	770	1.160	716	585	526	542
Servicio	8.386	12.608	9.933	10.158	8.670	8.985	6.172	7.194
Trámite	26.843	34.042	21.545	17.191	15.006	10.420	14.502	11.579
Total	36.942	48.162	32.248	28.509	24.392	19.990	21.200	19.315

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

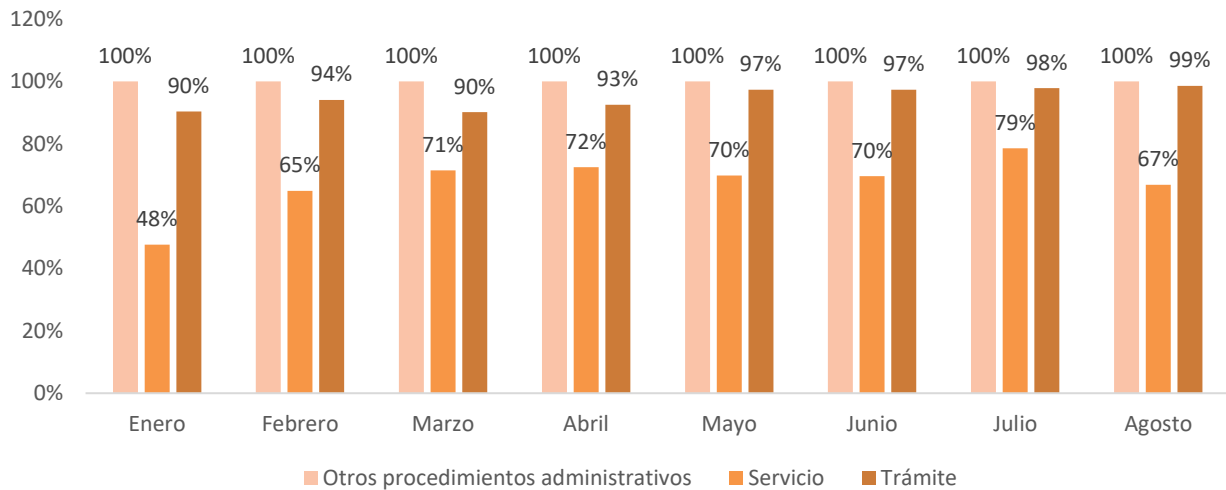
Detalle del cumplimiento de oportunidad de los trámites de enero a agosto 2024:

Tabla 16. Nivel Oportunidad trámites por tipo de solicitud

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

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 oficina de los trámites, en el período comprendido entre enero a agosto 2024:

Tabla 17. Nivel Oportunidad trámites dependencias

Oficina	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%	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%	-	89%
Dirección de Formación de Docentes	100%	-	-	100%	-	-	-	-
Dirección de Inspección y Vigilancia	68%	96%	100%	57%	87%	71%	88%	98%

Oficina	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	85%
Dirección de Talento Humano	40%	73%	61%	74%	82%	97%	63%	96%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	91%	76%	16%	46%	84%	92%	94%	-
Grupo de Certificados Laborales	2%	11%	1%	22%	1%	2%	-	-
Instituciones Educativas Oficiales	86%	94%	94%	98%	98%	97%	97%	98%
Oficina de Contratos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Escalafón Docente	100%	100%	100%	82%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Nómina	100%	94%	87%	98%	97%	97%	96%	100%
Oficina de Personal	65%	94%	98%	98%	99%	99%	97%	89%
Oficina de Servicio al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Tesorería y Contabilidad	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 elevar 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 215 requerimientos evaluados, que arrojó que 68 no cumplen con alguno de los criterios de calidad, los cuales se describen a continuación:

- Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.
- Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al petionario o petionaria con la respuesta a su requerimiento.
- Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud.
- Manejo del sistema: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema, por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

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.peticiones.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 septiembre en 232 casos, se identifica que, del total de la muestra de 215 monitoreos, 147 respuestas sí cumplen los criterios de calidad y 68 no cumplen algunos de ellos, con lo que se alcanzó para este mes un indicador del 68.37%; el acumulado del año 2024 a corte de septiembre se sitúa en el 86.78%.

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

Tabla 9 Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad

Área Responsable	Salidas para evaluar	Muestra	No Cumple	Sí Cumple	% de Cumple
Oficina de Contratos	1	1	1	0	0%
Archivo SED	1	1	1	0	0%
Dirección Local de Educación Kennedy	5	5	5	0	0%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	2	2	2	0	0%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe	1	1	1	0	0%
Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	1	1	1	0	0%
Dirección de Talento Humano	2	2	2	0	0%
Subsecretaria de Gestión Institucional	2	2	2	0	0%
Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	1	1	1	0	0%
Dirección de Talento Humano Prestaciones	2	2	2	0	0%
Colegio Centro Integral José María Córdoba (IED)	3	3	3	0	0%
Colegio El Porvenir (IED)	2	2	2	0	0%
Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (IED)	1	1	1	0	0%
Colegio Próspero Pinzón (IED)	1	1	1	0	0%
Colegio Instituto Técnico Laureano Gomez (IED)	2	2	2	0	0%
Colegio Rodolfo Llinás (IED)	1	1	1	0	0%
Colegio Antonio Nariño (IED)	1	1	1	0	0%
Colegio San Francisco de Asís (IED)	1	1	1	0	0%
Oficina Para La Convivencia Escolar	13	11	8	3	27%

Área Responsable	Salidas para evaluar	Muestra	No Cumple	Sí Cumple	% de Cumple
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	3	3	2	1	33%
Colegio Instituto Técnico Rodrigo de Triana (IED)	3	3	2	1	33%
Dirección Local de Educación Suba	5	5	3	2	40%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	6	6	3	3	50%
Dirección Local de Educación Puente Aranda	2	2	1	1	50%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	2	2	1	1	50%
Colegio General Santander (IED)	2	2	1	1	50%
Dirección de Bienestar Estudiantil	20	16	6	10	63%
Dirección Local de Educación Bosa	3	3	1	2	67%
Colegio Antonio Villavicencio (IED)	3	3	1	2	67%
Colegio Alfonso López Pumarejo (IED)	3	3	1	2	67%
Oficina de Personal	17	14	4	10	71%
Dirección de Inspección y Vigilancia	4	4	1	3	75%
Dirección de Cobertura	15	13	2	11	85%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	20	16	1	15	94%

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 cumple con los términos de tiempo (nivel de oportunidad) establecidos 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 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 352 encuestas diligenciadas por la ciudadanía de 28 dependencias de la entidad, 21 se encontraron por debajo del 100%. A continuación, se muestra el resultado de este indicador por dependencia para septiembre:

Tabla 10 Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Dirección Local de Educación Chapinero	2		2	100 %
Dirección Local de Educación Tunjuelito	3		3	100 %
Dirección Local de Educación Rafael Uribe	1		1	100 %
Dirección de Inspección y Vigilancia	1		1	100 %
Oficina de Contratos	6		6	100 %
Dirección de Servicios Administrativos	1		1	100 %
Dirección Local de Educación Engativá	4		4	100 %
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	7	1	8	88%
Oficina de Escalafón Docente	12	5	17	71%
Dirección Local de Educación Usme	2	1	3	67%
Dirección Local de Educación Kennedy	6	3	9	67%

Oficina de Servicio al Ciudadano	31	17	48	65%
Oficina de Nómina	37	23	60	62%
Oficina para la Convivencia Escolar	4	3	7	57%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	2	2	4	50%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	1	1	2	50%
Dirección Local de Educación Teusaquillo	2	2	4	50%
Dirección de Cobertura	10	12	22	45%
Archivo SED	5	6	11	45%
Oficina de Personal	11	14	25	44%
Dirección Local de Educación Bosa	2	3	5	40%
Dirección de Bienestar Estudiantil	33	58	91	36%
Dirección Local de Educación Suba	2	7	9	22%
Oficina Asesora de Jurídica		1	1	0%
Dirección Local de Educación Antonio Nariño		1	1	0%
Dirección de Talento Humano		1	1	0%
Dirección Local de Educación Puente Aranda		3	3	0%
Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones		3	3	0%
Total general	185	167	352	53%

Fuente: Tablero Vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

Tabla 11 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%
Total	1527	1554	48,66%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes es del 52,66%, 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

Se compara el reporte del 30 de agosto que presentaba 939 documentos vencidos con el del 30 de septiembre que presenta 909 vencidos y se evidencia una disminución de 30 casos. Los 909 casos se caracterizan por:

- 220 son entradas, 506 internos, 118 FUT y 65 SDQS.
- 844 son de SIGA y 65 de Bogotá te Escucha.
- 452 pertenecen a Nivel Central, 53 a Direcciones Locales y 404 a las Instituciones Educativas.

Tabla 12 Variación de vencimientos

Nivel	Agosto	Septiembre	Variación
Nivel Central	490	452	Bajó
Dirección Local	57	53	Bajó
Institución Educativa	392	404	Subió
Total	939	909	Bajó

Fuente: Tablero Vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

4. Gestión de correspondencia de salida

En correspondencia de salida física se tramitaron 1.195 documentos en septiembre de 2024, de los cuales 643 se gestionaron por el operador de correspondencia Servicios Postales Nacionales (4-72); se realizaron 10 envíos de nivel nacional con 4-72, se gestionaron 86 envíos correspondientes a correspondencia en las Direcciones Locales de Educación y 456 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 septiembre se recibieron 17.426 solicitudes con una disminución del 9,85 %, frente a las 19.329 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 13 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
Total	9.445	145.924	155.369

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 el mes de septiembre de 2024 fue la siguiente:

Tabla 14 Nivel de efectividad correspondencia física (4-72)

Dependencia	Devolución	Entrega	Total envíos	Efectividad gestión
Oficina de Control Interno		1	1	100%
Oficina Asesora de Jurídica	1	29	30	97%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	128	379	507	75%
Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	20	25	45	56%
Dirección Local de Educación Usaquén		5	5	100%
Dirección Local de Educación Chapinero		22	22	100%
Dirección Local de Educación Santa Fe Candelaria	6	18	24	75%
Dirección Local de Educación San Cristóbal		3	3	100%
Dirección Local de Educación Usme		7	7	100%
Dirección Local de Educación Tunjuelito		4	4	100%
Dirección Local de Educación Bosa	2	6	8	75%
Dirección Local de Educación Kennedy		5	5	100%
Dirección Local de Educación Fontibón		4	4	100%
Dirección Local de Educación Engativá		6	6	100%
Dirección Local de Educación Suba		3	3	100%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos		3	3	100%
Dirección Local de Educación Teusaquillo		3	3	100%
Dirección Local de Educación Mártires		4	4	100%
Dirección Local de Educación Antonio Nariño		4	4	100%
Dirección Local de Educación Puente Aranda		5	5	100%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe		18	18	100%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar		7	7	100%

Dependencia	Devolución	Entrega	Total envíos	Efectividad gestión
Dirección de Inspección y Vigilancia	105	44	149	30%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo		1	1	100%
Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	1		1	0%
Dirección de Cobertura	2	2	4	50%
Dirección de Bienestar Estudiantil	39	62	101	61%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	1	10	11	91%
Dirección de Dotaciones Escolares	1	2	3	67%
Dirección de Talento Humano		15	15	100%
Dirección de Talento Humano Prestaciones		62	62	100%
Oficina de Personal	5	15	20	75%
Grupo de Certificados Laborales		1	1	100%
Oficina de Escalafón Docente	7	5	12	42%
Oficina de Nómina	21	45	66	68%
Dirección de Contratación		2	2	100%
Oficina de Contratos	1	3	4	75%
Dirección de Servicios Administrativos		3	3	100%
Archivo SED		8	8	100%
Oficina de Servicio al Ciudadano		7	7	100%
Oficina OSC Respuestas	1	2	3	67%
Oficina de Tesorería y Contabilidad		3	3	100%
Supercade de Suba		1	1	100%
Totales	341	854	1195	71%

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

En la correspondencia física se presentó una efectividad del 71% con 1.195 envíos, de los cuales 854 entregas fueron efectivas y 341 devoluciones.

De los 653 envíos remitidos físicamente por 4-72 para gestión, 330 **(50,54% de envíos) presentaron estado final de devolución.**

Tabla 15 Nivel de efectividad correspondencia física 4-72

Dependencia	Entrega	Devolución	Total	Efectividad
Oficina Asesora de Jurídica	2	1	3	66,67%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	131	126	257	50,97%
Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	11	20	31	35,48%
Dirección Local de Educación Chapinero	17		17	100,00%
Dirección Local de Educación Santa Fe Candelaria	13	6	19	68,42%
Dirección Local de Educación Usme	2		2	100,00%
Dirección Local de Educación Bosa	1	2	3	33,33%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	1		1	100,00%
Dirección de Inspección Y Vigilancia	42	103	145	28,97%
Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones		1	1	0,00%
Dirección de Cobertura	2	2	4	50,00%
Dirección de Bienestar Estudiantil	53	39	92	57,61%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	1	1	2	50,00%
Dirección de Dotaciones Escolares	1	1	2	50,00%
Dirección de Talento Humano prestaciones	1		1	100,00%
Oficina de Personal	13	5	18	72,22%
Oficina de Escalafón Docente	5	7	12	41,67%
Oficina de Nómina	25	16	41	60,98%
Dirección De Contratación	1		1	100,00%
Oficina de Tesorería y Contabilidad	1		1	100,00%
Total General	323	330	653	49,46%

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

4.1.2 Nivel de oportunidad correo electrónico certificado

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

Para septiembre de 2024 se remitieron 17.426 envíos por correo electrónico certificado, 11.943 por el correo electrónico de SED NOTIFICACIONES y 5.483 a través del correo electrónico FUT. Es importante precisar que estos totales corresponden a la facturación, debido a que algunos envíos tienen múltiples anexos y se cobra por aparte cada uno. En la práctica fueron 11.267 envíos por SED NOTIFICACIONES y 5.481 envíos por FUT.

Frente a la devolución de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico por SED NOTIFICACIONES, 610 comunicaciones fueron devoluciones, las cuales representan el 5,42% del total de 11.261 envíos (se excluyeron 6 comunicaciones con inconsistencia); 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 devoluciones son corregidas por los remitentes, posteriormente 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 a lo que sucede con las devoluciones, la mayoría de rechazos son corregidos por los remitentes, posteriormente entregas efectivas a los destinatarios. En cuanto a los rechazos de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico por SED NOTIFICACIONES, 299 comunicaciones fueron rechazos, las cuales representan el 2,66% del total de 11.261 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 16 Nivel de efectividad correspondencia electrónica

Dependencia	Entregas	Devoluciones	Total	Efectividad
Despacho	1	0	1	100,00%
Oficina de Control Interno	10	0	10	100,00%
Oficina Asesora de Jurídica	186	52	238	78,15%
Oficina para la Convivencia Escolar	426	47	473	90,06%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	4	0	4	100,00%
Dirección Local De Educación Usaquén	172	5	177	97,18%
Dirección Local De Educación Chapinero	104	7	111	93,69%

Dependencia	Entregas	Devoluciones	Total	Efectividad
Dirección Local De Educación Santa Fe Candelaria	62	3	65	95,38%
Dirección Local De Educación San Cristóbal	3	1	4	75,00%
Dirección Local De Educación Usme	83	6	89	93,26%
Dirección Local De Educación Tunjuelito	58	4	62	93,55%
Dirección Local De Educación Bosa	132	7	139	94,96%
Dirección Local De Educación Kennedy	252	14	266	94,74%
Dirección Local De Educación Fontibón	117	12	129	90,70%
Dirección Local De Educación Engativá	88	6	94	93,62%
Dirección Local De Educación Suba	344	15	359	95,82%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	101	9	110	91,82%
Dirección Local De Educación Teusaquillo	192	16	208	92,31%
Dirección Local De Educación Mártires	19	2	21	90,48%
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	35	0	35	100,00%
Dirección Local De Educación Puente Aranda	70	1	71	98,59%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	93	16	109	85,32%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	135	7	142	95,07%
Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	61	5	66	92,42%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	472	36	508	92,91%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educacion Superior Y Educacion Para El Trabajo	172	7	179	96,09%
Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	10	0	10	100,00%
Dirección De Educación Preescolar Y Básica	10	0	10	100,00%
Dirección De Educacion Media	1	0	1	100,00%
Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	1	1	2	50,00%
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	63	7	70	90,00%

Dependencia	Entregas	Devoluciones	Total	Efectividad
Dirección De Evaluación De La Educación	22	3	25	88,00%
Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	2		2	100,00%
Dirección De Cobertura	396	34	430	92,09%
Dirección De Bienestar Estudiantil	701	43	744	94,22%
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	511	43	554	92,24%
Subsecretaría De Gestión Institucional	5	0	5	100,00%
Dirección De Talento Humano	128	1	129	99,22%
Dirección De Talento Humano Prestaciones	682	24	706	96,60%
Oficina De Personal	559	15	574	97,39%
Grupo De Certificados Laborales	6	0	6	100,00%
Oficina De Escalafón Docente	1029	44	1073	95,90%
Oficina De Nómina	1079	36	1115	96,77%
Dirección De Contratación	2	0	2	100,00%
Oficina De Contratos	189	3	192	98,44%
Dirección De Servicios Administrativos	14	0	14	100,00%
Archivo Sed	372	12	384	96,88%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	954	34	988	96,56%
Oficina OSCRespuestas	519	32	551	94,19%
Oficina De Tesorería Y Contabilidad	1	0	1	100,00%
Colegio Policarpa Salavarrieta (IED)	1	0	1	100,00%
Colegio Marsella (IED)	1	0	1	100,00%
Colegio Manuela Ayala De Gaitán (IED)	1	0	1	100,00%
Total General	10651	610	11261	94,58%

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

5. Gestión de Mejoramiento Continuo

Tabla 17 indicadores corte septiembre 2024

		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Nivel de oportunidad Total	En términos	33191	26292	26728	40759	42061
	Total, evaluado	35836	28317	28910	43480	44802
	%	93%	93%	92%	94%	94%
Nivel de oportunidad SIGA	En términos	32106	25380	25948	39824	40.980
	Total, evaluado	34566	27251	28031	42396	43.568
	%	93%	93%	93%	94%	94%
Nivel de oportunidad BTE	En términos	1085	912	780	935	1081
	Total, evaluado	1270	1066	879	1084	1234
	%	85%	86%	89%	86%	88%
Nivel de oportunidad Alcaldía	%	74%	78,90%	-	-	-
Total, calidad SED	Sin error	4315	3605	2992	4276	147
	Total, muestra	4879	4015	3468	4770	215
	%	88%	90%	86%	90%	68%
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
	Total, muestra	216	211	148	277	215
	%	87%	89%	90%	76%	68%
Calidad Alcaldía	Sin error	16	14	24	20	-
	Total, muestra	34	34	34	30	-
	%	47%	41%	71%	67%	-
Vencidos BTE	Vigencia actual	168	116	34	57	65
	Vigencias anteriores	9	1	0	0	0
	Total	177	117	34	57	65
Vencidos SIGA	Vigencia actual	1653	1414	877	783	752

		Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
	Vigencias anteriores	248	165	114	99	92
	Total	1901	1579	991	882	844
Total vencidos	Vigencia actual	1821	1530	911	840	817
	Vigencias anteriores	257	166	114	99	92
	Total	2078	1696	1025	939	909
Vencidos Alcaldía	Total	523	335	-	-	-
Percepción en las respuestas	Respuestas	616	121	497	497	352
	%	51%	62%	53%	53%	53%

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

Es importante aclarar, que se generan un informe mensual referente al seguimiento y alertas a las dependencias respecto al nivel de oportunidad, vencidos, calidad en las respuestas, seguimiento en la gestión de PQRS y nivel de efectividad en la gestión de la correspondencia de salida, para que se generen las respectivas 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, en lo relacionado al 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 pendientes por gestión en ISOLUCIÓN a corte del 30 de septiembre de 2024.

Tabla 18 Hallazgos reportados en Isolución

Id	Estado	Hallazgo	Solicitante	Solicitado a
1447	Vencida	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	Narda Rodríguez Toro	Colegio José Joaquín Casas

Id	Estado	Hallazgo	Solicitante	Solicitado a
		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%.		
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 Rodríguez 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 Rodríguez Toro	Colegio Policarpa Salavarrieta
1444	Vencida	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	Narda Rodríguez Toro	Colegio Aulas Colombianas San Luis

Id	Estado	Hallazgo	Solicitante	Solicitado a
		a la ciudadanía de la Entidad” total segundo semestre 70%		
1438	Vencida	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 Rodríguez Toro	Colegio Paulo Freire
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 Rodríguez 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 Rodríguez Toro	Colegio Panamericano

Id	Estado	Hallazgo	Solicitante	Solicitado a
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 Rodríguez Toro	Colegio Juan Francisco Berbeo
1449	Vencida	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 Rodríguez Toro	Colegio General Santander

Fuente: Reporte hallazgos Isolución

5.2 Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior

- Se encuentra pendiente el seguimiento y cierre de las acciones de mejora 53, 64, 69 71 y 73.
- Establecer el procedimiento para realizar la Evaluación de la Calidad de las respuestas, para evaluar únicamente las PQRSDf que lleguen a través del aplicativo de Bogotá te Escucha, para generar una articulación con los indicadores de la Alcaldía para optimizar los procesos de seguimiento. Se genera acción de mejora No. 74.
- Socializar los temas y subtemas para el adecuado registro en el aplicativo SIGA y BTE, para mejorar los reportes, al igual que realizar retiro de la tipología en las dependencias:
 - Falta de información o información general BTE
 - Trámite General (SIGA)

Se genera acción de mejora No. 75.

6 Acciones de mejora planteadas para septiembre

- Renision informes de la gestion de correspondencia por parte de los supervisores de las DLES, para unificar en un solo reporte para la Direccion de Inpeccion y vigiulancia. Se genera acción de mejora No. 88.
- Implementacion del sistema Digiturno en las Direcciones Localde de Educación. Se genera acción de mejora No. 89.
- Recolección información del proceso de notificaciones, para evaluar una propuesta para unificar estas actividades en la Oficina de Servicio al Ciudadano. Se genera acción de mejora No. 85.
- Fortalecer los controles en los procesos de radicación y asignación fe casos especiales con destino al Despacho. Se genera acción de mejora No. 83.
- Retornar en la gestión e la Oficina de servicio al ciudadano la radicación de las solicitudes del buzón de notificaciones judiciales y gestión de tutelas. Se genera acción de mejora No. 90.

7 Cronograma de trabajo plan padrino septiembre 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 tienen más peticiones vencidas, con corte al 9 de septiembre de 2024.
- Adicional al envío de correo electrónico se hará seguimiento al cierre y/o avance en los casos vencidos con el reporte del 17 de septiembre de 2024; para las dependencias que continúen con más de 50 casos vencidos se programará reunión presencial de seguimiento, con el fin de acordar compromisos para el cierre.
- Acompañamiento cargue de documentos radicados sin digitalizar vigencia 2024. Se remitirá correo electrónico a las 10 de áreas que registran un alto número de casos sin digitalizar para la actual vigencia.
- Seguimiento a los compromisos de la reunión del 28 de agosto de 2024, en aras de revisar el avance en el cargue de causa raíz y planes de mejoramiento de las áreas que continúan con hallazgos abiertos y/o vencidos en el aplicativo Isolución.
- Reunión con la Dirección de Dotaciones Escolares, Dirección de Cobertura, Dirección de Bienestar y la Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos con recomendaciones relacionadas con el correcto uso de la tipificación de los trámites y su parametrización, al momento de hacer el reparto de los radicados del SIGA.
- Renision informes de la gestion de correspondencia por parte de los supervisores de las DLES, para unificar en un solo reporte para la Direccion de Inpeccion y vigilancia.
- Implementacion del sistema Digiturno en las Direcciones Localde de Educación.