

| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>BOGOTÁ D.C.<br>Secretaría<br>EDUCACIÓN | INFORME FINAL                         |                |                           |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------|---------------------------|-----------------|
|                                                                                                                                               | EVALUACIÓN SOBRE PQRS I SEMESTRE 2016 |                |                           |                 |
|                                                                                                                                               | <b>Fecha:</b> 12/12/2016              | <b>Código:</b> | <b>Página:</b><br>1 de 20 | <b>Versión:</b> |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proceso Responsable   | Oficina de Servicio al Ciudadano                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Fecha Inicio          | 07/10/2016                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Fecha Cierre          | 31/10/2016                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Equipo Auditor        | Carolina Paola Jiménez Jiménez<br>Josué Esteban González Reyes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Objetivo General      | Evaluar que el proceso de servicio al ciudadano con relación a los trámites de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, se preste en condiciones de oportunidad y acorde a la normatividad vigente, en virtud del Art. 76 (L. 1474/2011).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Objetivos Específicos | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar la gestión y oportunidad en la atención de los requerimientos que ingresan a través del aplicativo SIGA de la Entidad; teniendo en cuenta el análisis de la información estadística del proceso de atención al ciudadano del primer semestre 2016.</li> <li>2. Evaluar la gestión y oportunidad en la atención de los requerimientos que ingresan a través del aplicativo SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá; teniendo en cuenta el análisis de la información estadística del proceso de atención al ciudadano del primer semestre 2016.</li> <li>3. Revisar el cumplimiento de las acciones de mejora dispuestas por las dependencias de la SED, en el plan de mejoramiento producto de la evaluación a las PQRS, segundo semestre 2015.</li> </ol> |
| Alcance               | Se evaluará la gestión realizada por la SED, respecto de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas ante la entidad durante el primer semestre del 2016 con corte a 30 de junio de 2016, en el nivel central y local.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

#### CRITERIOS DE AUDITORÍA

1. Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
2. Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
3. Ley 1474 de 2011. Art. 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
4. Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
5. Ley 1755 DE 2015 de junio 30 de 2015; 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.
6. Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
7. Decreto 371 de 2010. Artículo 3. De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital.
8. Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y

| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>BOGOTÁ D.C.<br>Secretaría<br>EDUCACIÓN | INFORME FINAL                         |                |                           |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------|---------------------------|-----------------|
|                                                                                                                                               | EVALUACIÓN SOBRE PQRS I SEMESTRE 2016 |                |                           |                 |
|                                                                                                                                               | <b>Fecha:</b> 12/12/2016              | <b>Código:</b> | <b>Página:</b><br>2 de 20 | <b>Versión:</b> |

trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

9. Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

10. Decreto 330 de 2008. Por el cual se determinan los objetivos, la estructura, y las funciones de la Secretaría de Educación del Distrito, y se dictan otras disposiciones.

11. Decreto 197 de 2014" Por medio del cual se adopta la política pública distrital de servicio a la ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C." (NTC 6047 del 11/12/2013)

12. Resolución 2915 de 2010 numeral 15

13. Resolución 1140 de 21 junio de 2016, "Por el cual se reglamenta el trámite interno de peticiones ante la Secretaría de Educación del Distrito".

14. Resolución 1184 de 30 de junio de 2016, "Por la cual se expide el reglamento Interno de Gestión Documental y Archivo de la Secretaría de Educación del Distrito".

15. Circular N° 066 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

16. Circular N° 32 del 5/09/2014 SED. Uso de las ventanillas de servicio al ciudadano.

17. Procedimiento 17-02-PD-008, Gestión de Correspondencia de Salida

### METODOLOGÍA

#### 1. Actividades desarrolladas:

- Conformación del Equipo Auditor.
- Planeación de la auditoria de acuerdo con el Programa de Auditoría 2016 de la Oficina de Control Interno que aprobó el Comité Estratégico del Sistema Integrado de Gestión en el Ítem "Informes de Ley" de 2016.
- Formulación, verificación, aprobación y ejecución del Plan de Auditoria
- Análisis de los indicadores de oportunidad de la SED, reportados por la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Reunión de apertura con los profesionales encargados en la Oficina de Servicio al Ciudadano y selección de las dependencias del nivel central y local, a las cuales se auditaron teniendo en cuenta el comportamiento en la atención de las solicitudes y en el nivel de oportunidad, de acuerdo a las recomendaciones de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- El equipo auditor seleccionó las direcciones locales de Usaquén y Suba, así como las Oficina de Apoyo Precontractual y Oficina Asesora de Comunicación y Prensa.
- Toma de muestra aleatoria a fin de verificar la gestión de las áreas, teniendo en cuenta el reporte de niveles de oportunidad de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Seguimiento a las acciones del plan de mejoramiento concertado por las áreas resultado de anteriores auditorias.

### RESUMEN EJECUTIVO

La evaluación del proceso de servicio al ciudadano en relación a los trámites de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos correspondiente al primer semestre de 2016, se realizó con el fin de verificar que la atención se preste en condiciones de oportunidad y acorde a la normatividad vigente, mediante la revisión de los indicadores realizados por la Oficina de Servicio al Ciudadano (OSC), el informe de gestión con corte a 31 de julio de 2016 e informes mensuales de oportunidad generados por esa Oficina.

La auditoría, contempló el nivel de oportunidad en la gestión realizada por la SED, respecto de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas ante la entidad durante el primer semestre del 2016, con corte a 30 de junio de 2016 en el nivel central y local, especialmente las que hayan reportado un comportamiento decreciente en el periodo evaluado tales como: Oficina de Apoyo Precontractual, Oficina Asesora de Comunicación y Prensa,

|                                                                                                                                               |                                       |         |                    |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------|--------------------|----------|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>BOGOTÁ D.C.<br>Secretaría<br>EDUCACIÓN | INFORME FINAL                         |         |                    |          |
|                                                                                                                                               | EVALUACIÓN SOBRE PQRS I SEMESTRE 2016 |         |                    |          |
|                                                                                                                                               | Fecha: 12/12/2016                     | Código: | Página:<br>3 de 20 | Versión: |

DLE Suba y DLE Usaquén.

De acuerdo con la metodología implementada, se revisó la gestión dada a los requerimientos que ingresan a través del aplicativo SIGA de la Entidad y SDQS de la Alcaldía Mayor; teniendo en cuenta el análisis de la información estadística del proceso de atención al ciudadano del primer semestre 2016, así como, la verificación del cumplimiento de las acciones de mejora dispuestas por la Dirección Local de Educación de Kennedy, Dirección Local de Educación de Engativá, Dirección de Bienestar Estudiantil, Oficina de Personal – Grupo de Certificaciones Laborales y Grupo de Archivo SED y la Dirección de Talento Humano, en el plan de mejoramiento producto de la evaluación a las PQRS de años anteriores.

En el desarrollo de la evaluación, se detectaron algunas debilidades en la utilización de los sistemas y procedimientos de gestión de correspondencia de la SED, por las cuales se formularon recomendaciones que en algunas dependencias deberán generar un plan de mejoramiento.

## 1. RESULTADO DE AUDITORIA

Por disposición del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011<sup>1</sup>, la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y se rinda a la administración un informe semestral sobre el particular.

En cumplimiento de lo anterior, se evaluó la información estadística suministrada por la Oficina de Servicio al Ciudadano, mediante la verificación de una muestra aleatoria, con el propósito de analizar la oportunidad en la atención de PQRS de la SED durante el primer semestre 2016, en diferentes áreas del nivel central y local.

Así mismo, se realizó la verificación del avance de aquellas actividades que se encuentran "abiertas" en el plan de mejoramiento concertado con las dependencias evaluadas en periodos anteriores; quienes establecieron acciones de mejora para subsanar las debilidades detectadas en los procedimientos que tienen a cargo, y que inciden en la atención oportuna y de calidad de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

La Oficina de Control Interno, realizó la verificación teniendo en cuenta los indicadores definidos para la medición de la atención de peticiones, quejas, reclamos y soluciones, registrados a través del Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo - SIGA y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá, dado que son los mecanismos definidos por la SED para el registro y seguimiento de las solicitudes efectuadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública

<sup>2</sup> La SED cuenta con los canales de atención presencial, telefónico y virtual para la recepción de las solicitudes de los usuarios, además, la Oficina de servicio al ciudadano (OSC), ubicada en el primer piso del nivel central y los puntos de atención al usuario de las Direcciones Locales de Educación (DLES); así mismo, está presente en los SuperCades. Ferias de Servicio y Gestión al 100%. (OSC Informe de Gestión 2015)



ALCALDIA MAYOR  
BOGOTÁ D.C.  
Secretaría  
EDUCACIÓN

## INFORME FINAL

### EVALUACIÓN SOBRE PQRS | SEMESTRE 2016

Fecha: 12/12/2016

Código:

Página:  
4 de 20

Versión:

#### 1. NIVEL DE OPORTUNIDAD SIGA Y SDQS:

De acuerdo con el informe de gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano (OSC) – julio 2016, en el mes de junio la Entidad respondió en términos 15.094 requerimientos de los 17.558 radicados, alcanzando 86,0% en el nivel de oportunidad en las respuestas, lo que representa un aumento del 17% respecto del mes de enero (69%) y del 3% respecto del mes anterior, ello, evidencia un progreso en el nivel de oportunidad de la SED, como se observa en la siguiente gráfica:

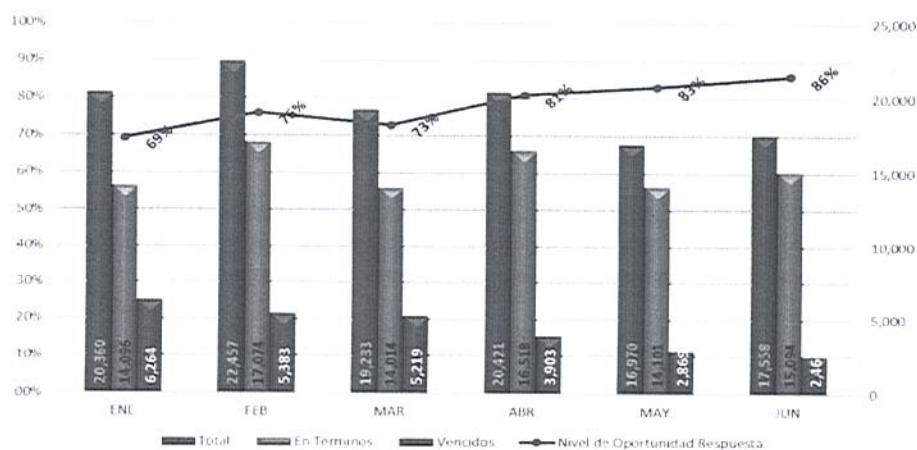


Figura 1: VOLUMEN DE REQUERIMIENTOS – NIVEL DE OPORTUNIDAD SIGA

FUENTE: Informe de Gestión julio 2016.

La Oficina de Servicio al Ciudadano reportó con corte al 31 de julio de 2016, un incremento de 3,1% documentos pendientes por respuesta con respecto del mes de junio, encontrando que de 2.276 pasó a 2.347, de los cuales el 73% corresponde al año 2016. De lo anterior se concluyó que, hubo un avance el trámite de los documentos vencidos de años anteriores, sin embargo, se presenta un rezago en la atención de solicitudes radicados en la vigencia 2016, por tanto, quedaron pendientes de respuesta 1.714 requerimientos y se resolvieron 197 requerimientos vencidos de vigencias anteriores.

El reporte de entradas sin respuesta, desde el año 2010 arrojó:



ALCALDÍA MAYOR  
BOGOTÁ D.C.  
Secretaría  
EDUCACIÓN

# INFORME FINAL

## EVALUACIÓN SOBRE PQRS I SEMESTRE 2016

Fecha: 12/12/2016

Código:

Página:  
5 de 20

Versión:

| AREA                                                          | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016  | TOTAL | ACTIVOS | %       |
|---------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|---------|---------|
| 1000 - Despacho                                               | 0    | 97   | 122  |      | 1    | 1    | 97    | 324   | 625     | 52%     |
| 1100 - Oficina Asesora de Jurídica                            |      |      |      |      | 1    |      | 92    | 288   |         | 68,20%  |
| 1200 - Oficina de Control Disciplinario                       |      |      |      |      |      |      | 28    | 27    |         | 96,30%  |
| 1300 - Oficina Asesora de Comunicación y Prensa               |      |      |      |      |      |      | 3     | 3     |         | 100%    |
| 2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional        | 24   | 2    |      |      | 3    | 28   | 360   | 447   | 1.544   | 29%     |
| 2210 - Dirección Local de Educación Inicial                   |      |      |      |      | 3    | 10   | 143   | 161   |         | 64,40%  |
| 2211 - Dirección Local de Educación Básica                    |      |      |      |      | 3    | 49   | 52    |       |         | 15,71%  |
| 2212 - Dirección Local de Educación Telesalud                 | 17   |      |      |      | 1    | 28   | 48    |       |         | 41,44%  |
| 2206 - Dirección Local de Educación Kennedy                   | 4    |      |      |      | 2    | 40   | 46    |       |         | 26,14%  |
| 2201 - Dirección Local de Educación Usaquén                   |      |      |      |      |      | 29   | 37    |       |         | 40,20%  |
| 2213 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar            |      |      |      |      |      | 29   | 39    |       |         | 26,38%  |
| 2205 - Dirección Local de Educación Usme                      | 3    | 2    |      |      |      | 18   | 23    |       |         | 43,80%  |
| 2202 - Dirección Local de Educación Chaparrero                |      |      |      |      |      | 13   | 13    |       |         | 31,71%  |
| 2208 - Dirección Local de Educación Tunalito                  |      |      |      |      |      | 8    | 8     |       |         | 10,00%  |
| 2215 - Dirección Local de Educación Puente Aranda             |      |      |      |      | 5    | 2    | 7     |       |         | 41,18%  |
| 2216 - Dirección Local de Educación Puentes Viejas            |      |      |      |      |      | 6    | 6     |       |         | 50,00%  |
| 2218 - Dirección Local de Educación Santafé                   |      |      |      |      |      | 5    | 5     |       |         | 11,11%  |
| 2214 - Dirección Local de Educación Martines                  |      |      |      |      |      | 3    | 3     |       |         | 33,30%  |
| 2100 - Dirección General de Educación y Colegios              |      |      |      |      |      | 3    | 3     |       |         | 60,00%  |
| 3000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional        |      |      |      |      |      | 1    | 2     |       |         | 2,00%   |
| 3200 - Dirección de Inspección y Vigilancia                   |      |      |      |      |      | 1    | 2     |       |         | 11,11%  |
| 3400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo        |      |      |      |      |      | 2    | 2     |       |         | 2,27%   |
| 3500 - Dirección de Participación y Relaciones Inter          |      |      |      |      |      | 1    | 1     |       |         | 10,00%  |
| 3600 - Subsecretaría de Calidad y Pertinencia                 |      |      | 2    |      | 4    |      | 30    | 41    | 29      | 71%     |
| 3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica             |      |      | 2    |      | 3    |      | 13    | 18    | 13      | 66,67%  |
| 3200 - Dirección de Formación de Docentes y Pedagogía         |      |      |      |      | 1    |      | 11    | 12    |         | 9,09%   |
| 3300 - Dirección de Ciencias Tecnológicas y Medios Educativos |      |      |      |      |      |      | 9     | 9     |         | 34,09%  |
| 3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Población      |      |      |      |      |      |      | 5     | 5     |         | 20,00%  |
| 3500 - Dirección de Educación Media y Superior                |      |      |      |      |      |      | 2     | 2     |         | 4,00%   |
| 3600 - Subsecretaría de Calidad y Pertinencia                 |      |      |      |      |      |      | 1     | 1     |         | 25,00%  |
| 4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia                  |      |      |      |      |      |      | 1     | 1     | 108     | 12%     |
| 4200 - Dirección de Construcción y Conservación               |      |      |      |      |      |      | 31    | 31    |         | 13,11%  |
| 4300 - Dirección de Bienestar Estudiantil                     |      |      |      |      |      |      | 13    | 13    |         | 11,71%  |
| 4400 - Dirección de Dotación de Recursos                      |      |      |      |      |      |      | 2     | 2     |         | 5,00%   |
| 5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional                 | 5    |      | 15   | 33   | 242  | 48   | 1.121 | 1.464 | 7.002   | 21%     |
| 5100 - Oficina de Nómina                                      |      |      |      | 2    | 3    | 3    | 305   | 308   |         | 84,81%  |
| 5111 - Grupo de Certificados Laborales                        |      |      |      |      |      |      | 42    | 277   |         | 13,71%  |
| 5112 - Oficina de Personal                                    |      |      |      |      |      |      | 289   | 287   |         | 99,31%  |
| 5113 - Grupo de Prestaciones Sociales del Magisterio          |      |      |      |      |      |      | 131   | 205   |         | 26,00%  |
| 5120 - Oficina de Escalación Docente                          |      |      |      |      |      |      | 189   | 180   |         | 18,90%  |
| 5100 - Dirección de Talento Humano                            |      |      |      |      |      |      | 1     | 78    | 79      | 39,30%  |
| 5400 - Oficina de Tesorería y Contabilidad                    |      |      |      |      |      |      | 1     | 8     | 38      | 40,00%  |
| 5201 - Archivo SED                                            |      |      |      |      |      |      | 1     | 10    | 22      | 5,00%   |
| 5209 - Dirección de Servicios Administrativos                 |      |      |      |      |      |      | 13    | 13    |         | 10,00%  |
| 5300 - Oficina Administrativa de ROP                          |      |      |      |      |      |      | 9     | 9     |         | 31,00%  |
| 5410 - Oficina de Presupuesto                                 |      |      |      |      |      |      | 9     | 9     |         | 35,30%  |
| 5502 - UEL SED                                                |      |      |      |      |      | 4    | 4     |       |         | 100,00% |
| 5520 - Oficina de Contratos                                   |      |      |      |      |      |      | 2     | 2     |         | 0,00%   |
| 5600 - Dirección Financiera                                   |      |      |      |      |      |      | 1     | 1     |         | 20,00%  |
| Total Entidad                                                 | 36   | 99   | 139  | 33   | 250  | 77   | 1.714 | 2.347 | 10.676  | 22%     |

Figura 2: ENTRADAS PENDIENTES POR RESPUESTA

Fuente: Reporte OCS julio 2016

Por su parte, el reporte de internos sin respuesta, desde el año 2010 arrojó:

| AREA                                                   | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016  | TOTAL | ACTIVOS | %      |
|--------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|---------|--------|
| 1000 - Despacho                                        | 133  | 380  | 380  | 760  | 256  | 1    | 73    | 1.953 | 2.145   | 91%    |
| 1100 - Oficina Asesora de Jurídica                     |      |      |      |      |      |      | 1     | 1     |         | 100%   |
| 1200 - Oficina de Control Disciplinario                |      |      |      |      |      |      | 10    | 10    |         | 100%   |
| 1300 - Oficina Asesora de Comunicación y Prensa        |      |      |      |      |      |      | 3     | 3     |         | 100%   |
| 2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional | 22   | 2    |      |      |      |      | 360   | 447   | 1.544   | 29%    |
| 2210 - Dirección Local de Educación Inicial            | 1    | 4    | 1    |      | 1    | 4    | 28    | 39    |         | 76,92% |
| 2211 - Dirección Local de Educación Básica             |      |      |      |      |      |      | 2     | 2     |         | 100%   |
| 2212 - Dirección Local de Educación Telesalud          | 4    | 1    | 16   | 2    | 2    | 2    | 28    |       |         | 100%   |
| 2206 - Dirección Local de Educación Kennedy            |      |      |      |      |      |      | 29    | 37    |         | 67,57% |
| 2201 - Dirección Local de Educación Usaquén            |      |      |      |      |      |      | 29    | 39    |         | 74,36% |
| 2213 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar     |      |      |      |      |      |      | 10    | 17    |         | 58,82% |
| 2205 - Dirección Local de Educación Usme               |      |      |      |      |      |      | 6     | 17    |         | 35,29% |
| 2202 - Dirección Local de Educación Chaparrero         |      |      |      |      |      |      | 8     | 11    |         | 72,73% |
| 2208 - Dirección Local de Educación Tunalito           |      |      |      |      |      |      | 7     | 7     |         | 100%   |
| 2215 - Dirección Local de Educación Puente Aranda      |      |      |      |      |      |      | 4     | 10    |         | 40,00% |
| 2216 - Dirección Local de Educación Puentes Viejas     |      |      |      |      |      |      | 7     | 7     |         | 100%   |
| 2218 - Dirección Local de Educación Santafé            |      |      |      |      |      |      | 1     | 1     |         | 100%   |
| 2214 - Dirección Local de Educación Martines           |      |      |      |      |      |      | 1     | 1     |         | 100%   |
| 2100 - Dirección General de Educación y Colegios       |      |      |      |      |      |      | 3     | 3     |         | 100%   |
| 3000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional |      |      |      |      |      |      | 1     | 2     |         | 50%    |
| 3200 - Dirección de Inspección y Vigilancia            |      |      |      |      |      |      | 1     | 2     |         | 50%    |
| 3400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo |      |      |      |      |      |      | 2     | 2     |         | 100%   |
| 3500 - Dirección de Participación y Relaciones Inter   |      |      |      |      |      |      | 1     | 1     |         | 100%   |
| 3600 - Subsecretaría de Calidad y Pertinencia          |      |      |      |      |      |      | 1     | 1     |         | 100%   |
| 4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia           |      |      |      |      |      |      | 1     | 1     |         | 100%   |
| 4200 - Dirección de Construcción y Conservación        |      |      |      |      |      |      | 31    | 31    |         | 100%   |
| 4300 - Dirección de Bienestar Estudiantil              |      |      |      |      |      |      | 13    | 13    |         | 100%   |
| 4400 - Dirección de Dotación de Recursos               |      |      |      |      |      |      | 2     | 2     |         | 100%   |
| 5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional          | 5    |      | 15   | 33   | 242  | 48   | 1.121 | 1.464 | 7.002   | 21%    |
| 5100 - Oficina de Nómina                               |      |      |      |      |      |      | 1     | 78    | 79      | 39,30% |
| 5111 - Grupo de Certificados Laborales                 |      |      |      |      |      |      | 1     | 78    | 79      | 39,30% |
| 5112 - Oficina de Personal                             |      |      |      |      |      |      | 1     | 78    | 79      | 39,30% |
| 5113 - Grupo de Prestaciones Sociales del Magisterio   |      |      |      |      |      |      | 1     | 78    | 79      | 39,30% |
| 5120 - Oficina de Escalación Docente                   |      |      |      |      |      |      | 1     | 78    | 79      | 39,30% |
| 5100 - Dirección de Talento Humano                     |      |      |      |      |      |      | 1     | 78    | 79      | 39,30% |
| 5400 - Oficina de Tesorería y Contabilidad             |      |      |      |      |      |      | 1     | 78    | 79      | 39,30% |
| 5201 - Archivo SED                                     |      |      |      |      |      |      | 1     | 78    | 79      | 39,30% |
| 5209 - Dirección de Servicios Administrativos          |      |      |      |      |      |      | 1     | 78    | 79      | 39,30% |
| 5300 - Oficina Administrativa de ROP                   |      |      |      |      |      |      | 1     | 78    | 79      | 39,30% |
| 5410 - Oficina de Presupuesto                          |      |      |      |      |      |      | 1     | 78    | 79      | 39,30% |
| 5502 - UEL SED                                         |      |      |      |      |      |      | 1     | 78    | 79      | 39,30% |
| 5520 - Oficina de Contratos                            |      |      |      |      |      |      | 1     | 78    | 79      | 39,30% |
| 5600 - Dirección Financiera                            |      |      |      |      |      |      | 1     | 78    | 79      | 39,30% |
| Total Entidad                                          | 143  | 392  | 395  | 793  | 259  | 2    | 74    | 1.957 | 2.145   | 91%    |

Figura 3: ENTRADAS PENDIENTES POR RESPUESTA

Fuente: Reporte OCS julio 2016

| <br>ALCALDIA MAYOR<br>BOGOTÁ D.C.<br>Secretaría<br>EDUCACIÓN | INFORME FINAL                         |                |                           |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------|---------------------------|-----------------|
|                                                                                                                                               | EVALUACIÓN SOBRE PQRS I SEMESTRE 2016 |                |                           |                 |
|                                                                                                                                               | <b>Fecha:</b> 12/12/2016              | <b>Código:</b> | <b>Página:</b><br>6 de 20 | <b>Versión:</b> |

La anterior información, permitió identificar cuáles dependencias de la SED, contaban con mayor número de requerimientos sin finalizar en el aplicativo SIGA, entre ellas, se escogió a la *Oficina de Apoyo Precontractual*, *Grupo de Archivo*, *Oficina de Comunicación y Prensa*, *Grupo de Certificaciones Laborales*, *DEL Engativá*, *Suba*, *Kennedy* y *Usaquén*, las cuales fueron objeto de auditoria y seguimiento de las acciones del plan de mejoramiento:

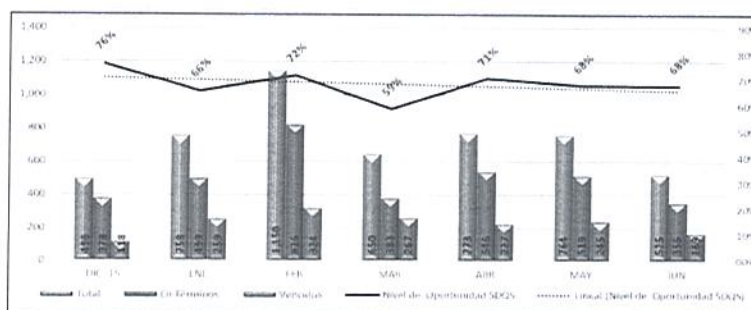
| PENDIENTES POR RESPUESTA | Oficina de Apoyo Precontractual | Grupo de Archivo | Oficina de Comunicación y Prensa | Grupo de Certificaciones Laborales | DLE Engativá | DLE Suba | DLE Kennedy | DEL Usaquén |
|--------------------------|---------------------------------|------------------|----------------------------------|------------------------------------|--------------|----------|-------------|-------------|
| Internos                 | 3                               | 4434             | 15                               | 9                                  | 38           | 17       | 151         | 17          |
| Entradas                 | 0                               | 22               | 3                                | 277                                | 16           | 52       | 46          | 35          |
| TOTAL                    | 3                               | 4456             | 18                               | 286                                | 54           | 69       | 197         | 52          |

**Figura 4: REQUERIMIENTOS PENDIENTES POR RESPUESTA DESDE EL 2010**

Fuente: Reporte OCS julio 2016, consolidado por OCI

La Oficina de Apoyo Precontractual, pese a no contar con documentos pendientes de vigencias anteriores, reportó un comportamiento bajo durante el periodo evaluado, en la atención de requerimientos internos y externos que ingresan a través del aplicativo SIGA, razón por la cual fue objeto de evaluación.

De otra parte, según el informe de gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano, a julio 31 de 2016, se registraron en el aplicativo del SDQS 3.089 requerimientos. Para el periodo auditado, se observó que el nivel de oportunidad en la respuesta a las quejas fue del 67%. De lo anterior, informó la OCS que continúa presentando una tendencia decreciente, tal como se refleja en el gráfico 2:



**Figura 5: VOLUMEN DE REQUERIMIENTOS – NIVEL DE OPORTUNIDAD SDQS**

Fuente: Reporte OCS julio 2016, consolidado por OCI

Frente al comportamiento de la SED en la atención de quejas y reclamos durante los años 2015 y 2016, se observó en el informe de gestión de la OSC, que el número de radicados recibidos y los niveles de oportunidad no presentan variaciones significativas, por lo que se espera que al cierre de la vigencia 2016, se supere el 79% alcanzado para el cierre de la vigencia 2015, así:



ALCALDÍA MAYOR  
BOGOTÁ D.C.  
Secretaría  
EDUCACIÓN

## INFORME FINAL

### EVALUACIÓN SOBRE PQRS I SEMESTRE 2016

Fecha: 12/12/2016

Código:

Página:  
7 de 20

Versión:

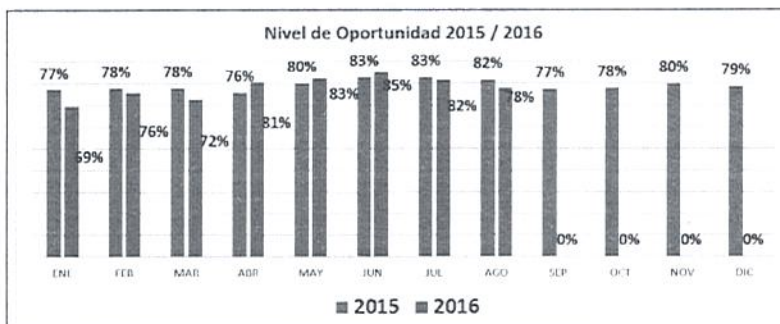


Figura 6: NIVEL DE OPORTUNIDAD PRIMER SEMESTRE 2015/2016

Fuente: Reporte OCS julio 2016, consolidado por OCI

Para ello, se deben generar las acciones correspondientes por las diferentes áreas y la OSC, con el fin de evitar incumplimiento de los términos de respuesta y finalización en los distintos aplicativos.

## 2. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO POR DEPENDENCIAS:

2.1. Evaluar la gestión y oportunidad en la atención de los requerimientos que ingresan a través del aplicativo SIGA de la Entidad; teniendo en cuenta el análisis de la información estadística del proceso de atención al ciudadano del primer semestre 2016.

Con base en el Informe de Gestión y los reportes del SIGA de la Oficina de Servicio al Ciudadano, con corte a 31 de julio de 2016, la Oficina evaluadora seleccionó las dependencias en el nivel central y local con niveles de oportunidad bajo durante el primer semestre de 2016; y a través de una muestra aleatoria se revisó el trámite adelantado y el estado de las solicitudes por parte de los responsables en cada dependencia.

De acuerdo a la metodología aplicada a la auditoría, se evaluaron las Oficinas de Apoyo Precontractual, Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, DLE Suba y DLE Usaquén, por reportar un comportamiento deficiente en el trámite de atención y respuesta de los requerimientos asignados en el aplicativo SIGA, durante el periodo evaluado. De la anterior revisión se obtuvo el siguiente resultado:

### 2.1.1. Oficina de Apoyo Precontractual (OAP)

Durante la vista efectuada el día 20 de octubre de 2016, se revisó el aplicativo SIGA, a fin de verificar si la Oficina de Apoyo Precontractual, presentaba vencidos de vigencias anteriores, se encontró un vencido:

Tabla 1: VERIFICACIÓN SIGA - OAP

| RADICADO                   | RESPONSABLE           | TRAMITE / FECHA         | OBSERVACIÓN OCI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I-2016-26677 de 04/05/2016 | ARCILO LENGUA VANEGAS | FINALIZADO / 21/10/2016 | El documento fue finalizado con el comentario "Se ha finalizado el original y las copias del trámite por el usuario LENGUA VANEGAS ARCILO de la dependencia 5210 - OFICINA DE APOYO PRECONTRACTUAL con el comentario Se le dio respuesta a la Oficina Control Disciplinario de La Alcaldía con el radicado I 2016 52944 del 13 de septiembre de 2016 y el radicado I 2016 53210 del 14 de septiembre de 2016 Arcilo Lengua Vanegas". Sin embargo, se observa que fue gestionado en el aplicativo SIGA |

|                                                                                                                                               |                                       |         |                    |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------|--------------------|----------|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>BOGOTÁ D.C.<br>Secretaría<br>EDUCACIÓN | INFORME FINAL                         |         |                    |          |
|                                                                                                                                               | EVALUACIÓN SOBRE PQRS I SEMESTRE 2016 |         |                    |          |
|                                                                                                                                               | Fecha: 12/12/2016                     | Código: | Página:<br>8 de 20 | Versión: |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | fuera de los términos previstos. De otra parte, los funcionarios que atendieron la auditoría presentaron como soportes los oficios con radicado I-2016-53210 de 14/09/2016 e I-2016-52944 de 13/09/2016, los cuales no permiten identificar que se trate de la respuesta definitiva al radicado objeto de revisión. |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

De acuerdo con el tablero de indicadores elaborado por la OSC, la Oficina de Apoyo Precontractual durante el periodo evaluado tuvo un promedio de 170 entradas atendidas a través del SIGA, las cuales no son constantes, por cuanto en enero solo recibió 26, febrero 49, marzo 158, abril 121, mayo 31 y junio 635, alcanzando nivel de oportunidad promedio de 63%, lo cual es bajo frente a lo esperado y considerando que es una oficina que maneja un *Bajo Volumen de Recepción*, según la categorización efectuada por la OSC.

|           | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| SIGA PET  | 26  | 49  | 158 | 121 | 31  | 635 |
| SIGA N OP | 38% | 76% | 54% | 59% | 61% | 94% |

Figura 6: NIVEL DE OPORTUNIDAD PRIMER SEMESTRE 2015/2016

Fuente: Tablero de Indicadores, recuperado de [http://intrased.sedbogota.edu.co/of\\_serv\\_ciudadano](http://intrased.sedbogota.edu.co/of_serv_ciudadano)

Con relación a los radicados internos tramitados por el área, se observa un comportamiento deficiente, de acuerdo a lo reportado en los indicadores de oportunidad de los meses enero a junio. Se constató que la OAP no presentó documentos vencidos de vigencias anteriores.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda a la dependencia fortalecer los controles para la asignación de la correspondencia y seguimientos a los términos, a fin de que los documentos que son tramitados sean gestionados y finalizados en el aplicativo SIGA, evitando reportes negativos que afecten el indicador de oportunidad mensual, así como atender los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, Resoluciones 1140 de 2016 y 1184 de 2016 de la Secretaría de Educación de Bogotá.

### 2.1.2. Oficina Asesora de Comunicación y Prensa (OACP)

Al momento de la visita a la dependencia, se realizó la consulta en el aplicativo SIGA los vencidos desde el 01 de enero de 2016 al 30 de junio de 2016 y se verificó que la OACP no presentó documentos vencidos de la vigencia 2016, sin embargo, en el informe de entradas e internos pendientes de respuesta de la OSC con corte al 31 de julio de 2016, la OACP reportó un 1 documento pendiente por tramitar en el aplicativo correspondiente a la vigencia 2015, 3 radicados internos y 15 entradas vencidas, con un 74% de oportunidad a la fecha de corte; porcentaje deficiente teniendo en cuenta que se trata de una dependencia que maneja *Bajo Volumen de Recepción*.

Por lo anterior, se recomienda a la dependencia fortalecer los controles para la asignación de la correspondencia y seguimientos a los términos, a fin de que los documentos que son tramitados sean gestionados y finalizados en el aplicativo SIGA, evitando reportes negativos que afecten el indicador de oportunidad mensual, así como atender los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, Resoluciones 1140 de 2016 y 1184 de 2016 de la Secretaría de Educación de Bogotá.

| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>BOGOTÁ D.C.<br>Secretaría<br>EDUCACIÓN | INFORME FINAL                         |         |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------|-----------------------------|
|                                                                                                                                               | EVALUACIÓN SOBRE PQRS I SEMESTRE 2016 |         |                             |
|                                                                                                                                               | Fecha: 12/12/2016                     | Código: | Página: 9 de 20<br>Versión: |

### 2.1.3. DLE Suba

En la visita administrativa efectuada a la DLE, se verificó en el SIGA los documentos vencidos desde 01 de enero de 2015 al 30 de junio de 2016, se encontró que para el primer semestre de 2016 presentó 5 radicados vencidos, los responsables del proceso suministraron soporte de respuesta de dos solicitudes, correspondientes a los radicados I-2016-35840 de 16 de junio de 2016 y I-2016-26483 de 03 mayo de 2016, de los demás no hubo respuesta al momento de la visita y no fueron enviados al equipo auditor:

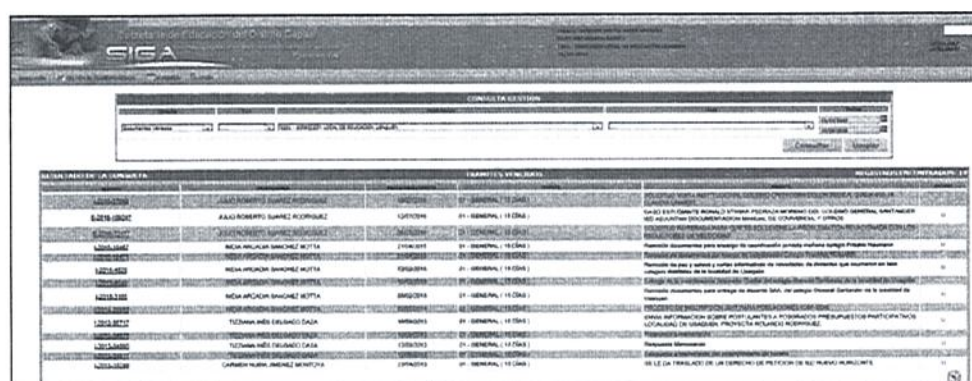
Tabla 2: VERIFICACIÓN SIGA – DLE SUBA

| RADICADO                   | RESPONSABLE                   | TRAMITE / FECHA         | OBSERVACIÓN OCI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------|-------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I-2016-26483 de 03/05/2016 | Rosa Helena Sinisterra Cortes | SIN FINALIZAR           | Al momento de la elaboración del informe preliminar se realizó la consulta en el aplicativo sobre la gestión dada por la DLE al radicado y se constató que el mismo no ha sido finalizado en el SIGA y no se aportaron los soportes que dieran cuenta del trámite dado al mismo, razón por la cual se incumple lo establecido en el art. 14 de la Ley 1755 de 2015. |
| I-2016-35840 de 16/06/2016 | Sandra Olinda Gonzalez Reyes  | FINALIZADO / 21/10/2016 | El documento fue finalizado con el radicado S-2016-160337 del 21/10/2016, se observa que fue respondido y gestionado en el aplicativo SIGA fuera de los términos previstos.                                                                                                                                                                                         |

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda a la dependencia fortalecer los controles para la asignación de la correspondencia y seguimientos a los términos, a fin de que los documentos que son tramitados sean efectivamente finalizados en el aplicativo SIGA, evitando reportes negativos que afecten el indicador de oportunidad mensual, así como atender los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, Resoluciones 1140 de 2016 y 1184 de 2016 de la Secretaría de Educación de Bogotá.

### 2.1.4. DLE Usaquén

Durante la vista efectuada a la DLE, se realizó la consulta de los documentos vencidos en el aplicativo SIGA desde el 01/01/2010 al 30/06/2016, se encontraron 14 documentos sin gestionar en el aplicativo; de los cuales 11 corresponden a vigencias anteriores.



| RADICADO   | RESPONSABLE                  | FECHA      | OBSERVACIÓN             |
|------------|------------------------------|------------|-------------------------|
| 62516-0007 | RAFA ROBERTO GOMEZ RODRIGUEZ | 10/01/2016 | 01 - GENERAL, 10 (2016) |
| 62516-0008 | RAFA ROBERTO GOMEZ RODRIGUEZ | 10/01/2016 | 01 - GENERAL, 10 (2016) |
| 62516-0009 | RAFA ROBERTO GOMEZ RODRIGUEZ | 10/01/2016 | 01 - GENERAL, 10 (2016) |
| 62516-0010 | RAFA ROBERTO GOMEZ RODRIGUEZ | 10/01/2016 | 01 - GENERAL, 10 (2016) |
| 62516-0011 | RAFA ROBERTO GOMEZ RODRIGUEZ | 10/01/2016 | 01 - GENERAL, 10 (2016) |
| 62516-0012 | RAFA ROBERTO GOMEZ RODRIGUEZ | 10/01/2016 | 01 - GENERAL, 10 (2016) |
| 62516-0013 | RAFA ROBERTO GOMEZ RODRIGUEZ | 10/01/2016 | 01 - GENERAL, 10 (2016) |
| 62516-0014 | RAFA ROBERTO GOMEZ RODRIGUEZ | 10/01/2016 | 01 - GENERAL, 10 (2016) |
| 62516-0015 | RAFA ROBERTO GOMEZ RODRIGUEZ | 10/01/2016 | 01 - GENERAL, 10 (2016) |
| 62516-0016 | RAFA ROBERTO GOMEZ RODRIGUEZ | 10/01/2016 | 01 - GENERAL, 10 (2016) |
| 62516-0017 | RAFA ROBERTO GOMEZ RODRIGUEZ | 10/01/2016 | 01 - GENERAL, 10 (2016) |
| 62516-0018 | RAFA ROBERTO GOMEZ RODRIGUEZ | 10/01/2016 | 01 - GENERAL, 10 (2016) |
| 62516-0019 | RAFA ROBERTO GOMEZ RODRIGUEZ | 10/01/2016 | 01 - GENERAL, 10 (2016) |
| 62516-0020 | RAFA ROBERTO GOMEZ RODRIGUEZ | 10/01/2016 | 01 - GENERAL, 10 (2016) |

Figura 7: NIVEL DE OPORTUNIDAD PRIMER SEMESTRE 2015/2016

Fuente: Aplicativo SIGA

|                                                                                   |                                       |         |                  |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------|------------------|----------|
|  | INFORME FINAL                         |         |                  |          |
|                                                                                   | EVALUACIÓN SOBRE PQRS I SEMESTRE 2016 |         |                  |          |
|                                                                                   | Fecha: 12/12/2016                     | Código: | Página: 10 de 20 | Versión: |

Frente a los 11 radicados vencidos de los años 2013, 2014 y 2015, se comprobó que corresponden a radicados internos, por lo cual se recomienda revisar en los archivos de la DLE el trámite dado a cada documento, con el fin de finalizarlos en el aplicativo, para ello, deben ajustarse a los dispuesto en la Circular 23 de 04 de octubre de 2016, expedida por la Subsecretaría de Gestión Institucional de la SED.

De otra parte, las 3 entradas vendidas: I-2016-37049 de 15 de julio de 2016, E-2016-109297 de 12 de julio de 2016 y E-2016-72177 de 2016, bajo la responsabilidad del funcionario Julio Roberto Suarez Rodríguez; expone la DLE que corresponde a tramites que no han culminado, por tanto no se finalizaron en el SIGA; sobre el particular, se reiteran los términos para atender las peticiones en general, definidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, así como el parágrafo 1, el cual indica: “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

## 2.2. Evaluar la gestión y oportunidad en la atención de los requerimientos que ingresan a través del aplicativo SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá; teniendo en cuenta el análisis de la información estadística del proceso de atención al ciudadano del primer semestre 2016.

Con base en el Informe de Gestión y los reportes del SDQS de la Oficina de Servicio al Ciudadano, con corte a 31 de julio de 2016, la Oficina evaluadora seleccionó las dependencias en el nivel central y local con niveles de oportunidad bajo durante el primer semestre de 2016; y a través de una muestra aleatoria se revisó el trámite adelantado y el estado de las solicitudes.

De acuerdo a la metodología aplicada a la auditoría, se evaluaron las Oficinas de Apoyo Precontractual, Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, DLE Suba y DLE Usaquén, por reportar un comportamiento deficiente en el trámite de atención y respuesta de los requerimientos asignados en el aplicativo SIGA, durante el periodo evaluado.

De la anterior revisión se obtuvo el siguiente resultado:

### 2.2.1. Oficina de Apoyo Precontractual (OAP)

La consulta efectuada en el aplicativo SDQS de la Alcaldía Mayor, arrojó como resultado que durante el periodo evaluado la OAP recibió 5 quejas a través de este medio, se revisó la trazabilidad de cada una y se encontró:

Tabla 3: VERIFICACIÓN SIGA – OAP

| RADICADO  | FECHA INGRESO | FECHA VENCIMIENTO | TRÁMITE OFICINA | OBSERVACIÓN OCI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------|---------------|-------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 892272016 | 2016-05-23    | 2016-06-13        | GESTIONADO      | Se constató que el documento presentó 10 días de vencimiento. Así mismo, se encontró que el documento adjunto como respuesta final en el aplicativo, corresponde a un correo electrónico interno, entre la responsable del aplicativo y la Dirección de Servicios Administrativos, sin embargo, no se aprecia la respuesta definitiva dirigida al peticionario, con lo cual se entienda satisfecha la solicitud. |
| 892422016 | 2016-05-23    | 2016-06-13        | GESTIONADO      | Se constató que el documento presentó 10 días de vencimiento. Se verificó que la respuesta final correspondió al correo antes mencionado, por lo cual aplica la misma observación, en el sentido                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                                                               |                                              |                |                            |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------|----------------------------|-----------------|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>BOGOTÁ D.C.<br>Secretaría<br>EDUCACIÓN | <b>INFORME FINAL</b>                         |                |                            |                 |
|                                                                                                                                               | <b>EVALUACIÓN SOBRE PQRS I SEMESTRE 2016</b> |                |                            |                 |
|                                                                                                                                               | <b>Fecha:</b> 12/12/2016                     | <b>Código:</b> | <b>Página:</b><br>11 de 20 | <b>Versión:</b> |

|           |            |            |            |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------|------------|------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |            |            |            | que no se cargó una respuesta formal por parte de la oficina responsable.                                                                                                                                                                                                   |
| 549862016 | 2016-04-15 | 2016-04-21 | GESTIONADO | La consulta de estos registros indicó que fueron finalizados dentro del término legalmente establecido, con oficio de 11 de abril de 2016 remitido por la Jefe de                                                                                                           |
| 526452016 | 2016-04-15 | 2016-04-20 | GESTIONADO | Oficina de Apoyo Precontractual, sin embargo, no se logró determinar el número de radicado de salida con el cual se emitió la respuesta definitiva al peticionario.                                                                                                         |
| 482602016 | 2016-03-18 | 2016-04-11 | GESTIONADO | Se constató que el documento presentó 23 días de vencimiento. Así mismo se verificó que se dio respuesta mediante radicado S-2016-69154 de 28 de abril de 2016 emitido por la Oficina de Personal. No se observa respuesta por parte de la Oficina de Apoyo Precontractual. |

Teniendo en cuenta lo anterior, se determinó que de los 5 registros sólo dos se respondieron 2 dentro de los términos, los 3 restantes, no fueron tramitados de forma oportuna o no se emitió respuesta formal por parte del responsable. Por otra parte, en la visita se evidenció que la funcionaria responsable de la herramienta SDQS requiere de capacitación en el manejo de la misma; razón que condujo a la atención de la visita por un contratista de la OAP para generar los reportes y la información requerida en la diligencia, además, no existe un control eficiente sobre la entrega de los radicados SDQS y el seguimiento de su respuesta. Al respecto cabe recordar, que de acuerdo con la Resolución 1184 de 2016, artículos 22 y 23, el servidor público responsable del aplicativo, deberá solicitar a los funcionarios que tiene radicados en trámite, su respuesta oportuna gestión y finalización de los mismos.

#### 2.2.2. Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

No fue posible verificar el aplicativo SDQS, debido a que la persona responsable se encontraba atendiendo otras funciones en el momento de la visita programada por el equipo auditor. Posteriormente, envió a los correos electrónicos del equipo auditor el reporte de los registros, así:

Tabla 4: VERIFICACIÓN SIGA – OAP

| No. PETICIÓN | FECHA INGRESO | FECHA VENCIMIENTO | FECHA FINALIZACIÓN |
|--------------|---------------|-------------------|--------------------|
| 424542016    | 2016-03-10    | 2016-04-01        | 2016-03-16         |
| 1628212016   | 2016-09-15    | 2016-10-04        | 2016-09-27         |
| 1480432016   | 2016-08-23    | 2016-09-09        | 2016-08-29         |
| 1481282016   | 2016-08-23    | 2016-09-09        | 2016-08-29         |
| 1482862016   | 2016-08-23    | 2016-09-09        | 2016-08-29         |

Sin embargo, el tablero de indicadores de la OSC reportó un porcentaje de cumplimiento del 74% hasta el 30 de junio de 2016, teniendo en cuenta lo anterior y que la OACP está categorizada como tipo C, es decir, con Bajo Volumen de Recepción, se espera que al cierre de la vigencia 2016 alcance el 100% en el nivel de oportunidad.

De otra parte, se observa una inconsistencia entre el reporte de la OSC y el reporte del aplicativo de SDQS, toda vez que la oficina evaluada cumplió los términos de ley, sin embargo, reporta un nivel bajo; por cuanto se toman los meses en que el reporte es 0% y esto es por no haber recibido documentos para trámite. En este sentido, es

| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>BOGOTÁ D.C.<br>Secretaría<br>EDUCACIÓN | INFORME FINAL                         |         |                     |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------|---------------------|----------|
|                                                                                                                                               | EVALUACIÓN SOBRE PQRS I SEMESTRE 2016 |         |                     |          |
|                                                                                                                                               | Fecha: 12/12/2016                     | Código: | Página:<br>12 de 20 | Versión: |

necesario mejorar la herramienta para no perder la trazabilidad de los documentos, con el fin que la medición sea efectiva.

### 2.2.3. DLE Suba

El reporte del SDQS de la Alcaldía Mayor generado en la vista a la DLE, permitió identificar 9 radicados vencidos para el primer semestre de 2016, de los cuales 4 fueron gestionados con respuesta parcial, así:

**Tabla 5: VERIFICACIÓN SIGA – OAP**

| No. | Número de Petición | Actividad     | Evento               | Fecha de asignación | Fecha de vencimiento de términos | Fecha de vencimiento | Estado  | Asignado         | Solicitud                                                                                                                      |
|-----|--------------------|---------------|----------------------|---------------------|----------------------------------|----------------------|---------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 353962016          | Respuesta     | Respuesta Definitiva | 29/08/2016          | 01/03/2016                       | 17/03/2016           | Vencido | CARLOS HERNANDEZ | REQUERIMIENTO DEL MEN SOBRE UTILES INUTILES Y VERIFICACION DE COSTOS DE VARIOS COLEGIOS DE LA LOCALIDAD.                       |
| 2   | 458182016          | Respuesta     | Respuesta Parcial    | 15/04/2016          | 17/03/2016                       | 28/04/2016           | Vencido | SANDRA GONZALEZ  | SOLICITUD DE INTERVENCION EN SITUACION DE EXCESO DE ESTUDIANTES EN EL AULA EN LA INSTITUCION PRIVADA "LICEO CAMPESTRE HARVARD" |
| 3   | 572362016          | Clasificación | Asignar              | 29/04/2016          | 07/04/2016                       | 25/04/2016           | Vencido | LUCIA HERRAN     | DENUNCIAR DEL COLEGIO GIMNASIO DEL NORTE QUIEN ES UN COLEGIO PRESENTA UN DESASEO EN LOS BAÑOS DE LOS ALUMNOS                   |
| 4   | 635962016          | Clasificación | Asignar              | 29/04/2016          | 18/04/2016                       | 04/05/2016           | Vencido | SANDRA GONZALEZ  | QUEJA FUNCIONARIOS DEL COLEGIO ALVARO GOMEZ DE SUBA                                                                            |
| 5   | 668102016          | Respuesta     | Respuesta Parcial    | 12/05/2016          | 22/04/2016                       | 02/06/2016           | Vencido | MARTHA SILVA     | QUEJA CONTRA EL COLEGIO DISTRITAL LA GAITANA SUBA POR LA COMPRA DE LIBRO DE ESPAÑOL QUE VALE 45.000                            |
| 6   | 818032016          | Clasificación | Asignar              | 16/05/2016          | 13/05/2016                       | 01/06/2016           | Vencido | LUCIA HERRAN     | COBROS EXAGERADOS POR PARTE DEL                                                                                                |

| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>BOGOTÁ D.C.<br>Secretaría<br>EDUCACIÓN | INFORME FINAL                         |         |                  |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------|------------------|----------|
|                                                                                                                                               | EVALUACIÓN SOBRE PQRS I SEMESTRE 2016 |         |                  |          |
|                                                                                                                                               | Fecha: 12/12/2016                     | Código: | Página: 13 de 20 | Versión: |

|   |            |               |                   |            |            |            |         |              |                                                                                                                                                    |
|---|------------|---------------|-------------------|------------|------------|------------|---------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |            |               |                   |            |            |            |         |              | COLEGIO CIEDI                                                                                                                                      |
| 7 | 834212016  | Respuesta     | Respuesta Parcial | 19/10/2016 | 17/05/2016 | 27/06/2016 | Vencido | MARTHA SILVA | QUEJA CONTRA EL INSTITUTO TOP ENGLISH                                                                                                              |
| 8 | 908872016  | Clasificación | Asignar           | 14/06/2016 | 27/05/2016 | 16/06/2016 | Vencido | LUCIA HERRAN | COLEGIO CORAZONISTA DE BOGOTÁ. HOY A MI HIJO QUIEN ESTA EN DECIMO GRADO LE NEGARON EL SERVICIO DE ALMUERZO PORQUE SUPUESTAMENTE NO HABIAMOS PAGADO |
| 9 | 1000842016 | Clasificación | Asignar           | 14/06/2016 | 09/06/2016 | 20/06/2016 | Vencido | LUCIA HERRAN | DESEO POR FAVOR SEAN REVISADAS LAS TARIFAS CORRESPONDIENTES A LOS INCREMENTOS DEL AÑO 2016-2017 DEL COLEGIO CLERMONT                               |

Por lo anterior, se sugiere monitorear los tiempos de respuestas de la peticiones, quejas y reclamos registradas por los ciudadanos a través del SDQS y cumplir con los términos de respuesta dispuestos en la Ley 1755 de 2015, con el fin de evitar la materialización de riesgos de tipo jurídico en la Entidad por no dar respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios.

#### 2.2.4. DLE Usaquéen

Para el primer semestre de 2016 la DLE presentó 6 solicitudes pendientes en el SDQS, de las cuales se tomaron 8 aleatoriamente así:

Tabla 6: VERIFICACIÓN SIGA – OAP

| No PETICIÓN | FECHA INGRESO | FECHA VENCIMIENTO | DIAS VENCIMIENTO | OBSERVACIÓN OCI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------|---------------|-------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 800102016   | 2016-05-10    | 2016-06-21        | 98               | De acuerdo con los soportes suministrados por la DLE, se dio respuesta parcial con oficio S-2016-83769 de 26 de mayo de 2016 y respuesta definitiva con radicado S-2016-146547 de 26 septiembre de 2016, con 98 días de vencimiento. Lo anterior denota incumplimiento de los plazos establecidos en la norma para atender las solicitudes de los usuarios, al respecto se recuerda dar aplicación a lo establecido en el art. 14 de la Ley 1755 de 2015, especialmente en el parágrafo 1. |
| 607822016   | 2016-04-12    | 2016-05-23        | 116              | De acuerdo con los soportes suministrados por la DLE, se dio respuesta parcial con oficio S-2016-78512 de 18 de mayo de 2016 y respuesta final con radicado S-2016-140288 de 16 de septiembre de 2016, con 116 días de vencimiento. Lo anterior denota incumplimiento de los plazos establecidos en la norma para atender las solicitudes de los usuarios, al respecto se recuerda dar aplicación a lo establecido en el art. 14 de la Ley 1755 de 2015, especialmente en el parágrafo 1.  |
| 888692016   | 2016-05-22    | 2016-07-01        | 88               | De acuerdo con los soportes suministrados por la DLE, se dio respuesta parcial con oficio S-2016-93797 de 16 de junio de 2016 y respuesta final con radicado S-2016-146380 de 26 de septiembre de 2016, con 88 días                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <br>ALCALDIA MAYOR<br>BOGOTÁ D.C.<br>Secretaría<br>EDUCACION | INFORME FINAL                         |         |                     |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------|---------------------|----------|
|                                                                                                                                               | EVALUACIÓN SOBRE PQRS I SEMESTRE 2016 |         |                     |          |
|                                                                                                                                               | Fecha: 12/12/2016                     | Código: | Página:<br>14 de 20 | Versión: |

|           |            |            |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------|------------|------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |            |            |     | de vencimiento. Lo anterior denota incumplimiento de los plazos establecidos en la norma para atender las solicitudes de los usuarios, al respecto se recuerda dar aplicación a lo establecido en el art. 14 de la Ley 1755 de 2015, especialmente en el párrafo 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 868432016 | 2016-05-19 | 2016-06-30 | 106 | La dirección local espera terminar la actuación administrativa y deja el radicado abierto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 572652016 | 2016-04-06 | 2016-05-17 | 162 | No tiene respuesta parcial adjunta, se finaliza con el comentario "Para atender su solicitud, esta supervisión en cumplimiento del conducto regular y el debido proceso puso en conocimiento al Colegio la queja interpuesta por usted, para que se revise la situación presentada y se brinde la respuesta a la misma. Una vez esta Dirección local de Usaquén, reciba el informe del Colegio y se adelanten las consultas e indagaciones correspondientes, analizará y evaluará la información con el fin de establecer si existieron presuntas irregularidades en el procedimiento realizado por la institución, adelantará las acciones pertinentes y dará respuesta de fondo sobre la situación planteada". Se registraron 162 días de vencimiento, por lo cual se recomienda acatar lo dispuesto por la ley para los términos de respuesta de las peticiones. |
| 892092016 | 2016-05-23 | 2016-07-05 | 113 | Solicitud ingresada en mayo, pero respondido con respuesta parcial, registra 113 días de vencimiento, se evidencia debilidades en los controles por parte de los profesionales encargados para requerir las respuestas por parte de las instituciones distritales con el fin de que no se dilaten los tramites.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

Teniendo en cuenta lo anterior, la DLE de Usaquén requiere reforzar los controles implementados para el seguimiento de los requerimientos que se realizan a otras dependencias e instituciones distritales, cuando la respuesta final dependa necesariamente de estos, sin embargo, se recomienda tomar decisiones frente a la gestión de las quejas, en cuanto dan apertura a alguna actuación administrativa ya que el radicado puede gestionarse en el aplicativo con una comunicación que informe sobre el inicio de la actuación de la administración o que avoque el conocimiento, lo cual permita el cierre en el aplicativo y no afecte los indicadores de cumplimiento.

#### **Análisis de la respuesta de la Dirección Local:**

La Directora Local de Educación de Usaquén informó, mediante radicado S-2016-176865 del 21 de noviembre de los corrientes, que los documentos vencidos en el SIGA entre 01/01/2010 al 30/06/2016 (11 documentos vencidos de vigencias anteriores), fueron gestionados y cerrados en el sistema con las evidencias correspondientes, las cuales se encuentran escaneadas y cargadas en el sistema, de acuerdo con la circular 003 de marzo 30 de 2016.

En relación con los documentos vencidos I-2016-37049 de 15 de julio de 2016, E-2016-109297 de 12 de julio de 2016 y E-2016-72177 de 2016, a cargo de Julio Roberto Suárez, informa que el funcionario realizó la gestión correspondiente para dar respuesta de fondo a dichos requerimientos.

Además, argumenta que el nivel de oportunidad en la respuesta se vio afectado en el primer semestre de 2016 por varios factores, entre ellos, la falta de personal en el área de supervisión. Está área cuenta con una planta de dos (2) Supervisores, una (1) Profesional de supervisión y una (1) secretaria, para cumplir con las labores que venían siendo desarrolladas por cuatro (4) supervisores. Advierte que, de acuerdo con el informe presentado por la Dirección de Inspección y Vigilancia, en Usaquén se requieren ocho (8) profesionales de Inspección y Vigilancia, para atender las solicitudes y requerimientos en relación con los colegios privados (124), Distritales (11) y las

|  | INFORME FINAL                         |         |                  |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------|------------------|----------|
|                                                                                   | EVALUACIÓN SOBRE PQRS I SEMESTRE 2016 |         |                  |          |
|                                                                                   | Fecha: 12/12/2016                     | Código: | Página: 15 de 20 | Versión: |

Instituciones de Educación para el Trabajo.

También señala, que el nivel de oportunidad se vio afectado durante el primer semestre por el cambio de sede de la Dirección Local, lo que implicó cerca de un mes sin conectividad, sumado a la falta de suspensión de términos en el periodo de vacaciones de Supervisores (Del 20 de junio al 1º de julio de 2016).

Pese a lo anterior, se reitera a la dependencia la importancia de fortalecer los controles para la asignación de la correspondencia y seguimientos a los términos, a fin de que los documentos sean tramitados, gestionados y finalizados en los aplicativos SIGA y SDQS, evitando reportes negativos que afecten el indicador de oportunidad mensual, así como atender los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, Resoluciones 1140 de 2016 y 1184 de 2016 de la Secretaría de Educación de Bogotá, por lo que deberá establecer acciones correctivas en el plan de mejoramiento.

### **2.3. Revisar el cumplimiento de las acciones de mejora dispuestas por las dependencias de la SED, en el plan de mejoramiento producto de la evaluación a las PQRS, segundo semestre 2015.**

Se realizó seguimiento a las dependencias de la SED, que al inicio de la presente evaluación se encontraban con acciones abiertas en el Plan de Mejoramiento, resultado de las observaciones detectadas sobre el proceso de PQRS, y en especial aquellos radicados señalados como vencidos y/o pendientes de finalizar. Las dependencias sobre las cuales se efectuó la verificación del desarrollo de los compromisos son: Dirección Local de Educación de Kennedy, Dirección Local de Educación de Engativá, Dirección de Bienestar Estudiantil, Oficina de Personal – Grupo de Certificaciones Laborales y Grupo de Archivo SED y la Dirección de Talento Humano.

De la revisión de las acciones se obtuvo el siguiente resultado por dependencia:

#### **2.3.1. DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN DE ENGATIVÁ**

Dentro de la Auditoría PQRS I 2016, el día 24 de octubre se realizó vista administrativa a la Dirección Local de Educación de Engativá por parte del equipo auditor; la visita fue atendida por el funcionario Mario Enrique Melo.

En la visita se accedió al sistema de SDQS de la Alcaldía Mayor, el cual no reporto vencidos; así mismo, se accedió al SIGA para establecer los radicados vencidos en el primer semestre de 2016, encontrándose treinta y siete (37) radicados vencidos, de lo anterior se envió información al equipo auditor vía correo. Igualmente, se consultó los radicados vencidos desde el 01/01/2014 al 31/12/2015 encontrándose ocho (8).

Sobre las evidencias y soportes del plan de mejoramiento, el funcionario encargado de atender la visita se comprometió a enviarlos vía correo electrónico al equipo auditor, a más tardar el 27 de octubre de los corrientes.

Como acciones de mejora suscritas en el Plan de Mejoramiento, la DILE de Engativá debió priorizar: 1) Incluir en el Mapa de Riesgos el manejo de correspondencia e información de los dos aplicativos SIGA y SDQS. 2) Llevar a cabo con todos los funcionarios reuniones de sensibilización y planteamiento de estrategias para el mejoramiento de la gestión de la correspondencia en los aplicativos. 3) A través del funcionario encargado del área de Servicio al Ciudadano y responsable del SDQS, realizar seguimiento a los dos aplicativos presentando informes semanales sobre la correspondencia que se encuentra con términos vencidos, informando de esto a cada funcionario y a la Gerencia.

|  | INFORME FINAL                         |                |                            |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------|----------------------------|-----------------|
|                                                                                   | EVALUACIÓN SOBRE PQRS I SEMESTRE 2016 |                |                            |                 |
|                                                                                   | <b>Fecha:</b> 12/12/2016              | <b>Código:</b> | <b>Página:</b><br>16 de 20 | <b>Versión:</b> |

Conforme con la consulta realizada en la visita, se pudo verificar un avance significativo en el manejo de correspondencia e información de los dos aplicativos SIGA y SDQS, no obstante, la Dirección Local de Educación de Engativá no envió las evidencias que soportan el desarrollo de las acciones determinadas en el Plan de mejoramiento, impidiendo la verificación por parte del equipo auditor.

Por consiguiente, continúan abiertas las acciones en el Plan de Mejoramiento.

### 2.3.2. DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN DE KENNEDY

El día 24 de octubre se realizó vista administrativa a la Dirección Local de Educación de Kennedy, por parte del equipo auditor; la visita fue atendida por los funcionarios, Jorge Enrique Peña, Luis John Silva Cortes.

Se accedió al sistema de SDQS de la Alcaldía Mayor, el cual reporto diecisiete (17) radicados vencidos; y al sistema de información SIGA en donde se encontró once (11) radicados vencidos a 30 de junio de 2016, de lo anterior se envió información al equipo auditor vía correo.

Igualmente, se consultó los radicados vencidos desde el 01/01/2014 al 30/06/2016 encontrándose diecinueve (19). Sobre las evidencias y soportes del plan de mejoramiento, los funcionarios encargados de atender la visita se comprometieron a enviarlos vía correo electrónico al equipo auditor, a más tardar el 27 de octubre de los corrientes.

Como acciones de mejora suscritas en el Plan de Mejoramiento, la DILE de Kennedy se comprometió a realizar seguimiento semanal al cierre de documentos vencidos de los funcionarios Luis John Silva Cortes, Beatriz Godoy Hortua y Blanca Inés Cabra, para la verificación de cierre de trámites a doscientos sesenta y cuatro (264) radicados.

El 28 de octubre de los corrientes, la funcionaria NOHORA MARIA MÉNDEZ ESPINOSA envió correos electrónicos con la información soporte de las acciones de mejoramiento; revisada esta información, se estableció que se realizó seguimiento periódico a los funcionarios Luis John Silva Cortes, Beatriz Godoy Hortua y Blanca Inés Cabra, y a todos los demás integrantes de la Dirección Local, recordándoles los documentos que tenían a su cargo, su vencimiento y exhortándolos a dar el trámite oportuno a los mismos. Es importante resaltar que, a 30 de junio de 2016, fecha de corte de la presente auditoría, la Dirección Local de Educación Kennedy tiene treinta y seis (36) radicados vencidos, de acuerdo con la información reportada en los aplicativos SIGA y SDQS, hecho que corrobora la efectividad de las acciones realizadas.

Como consecuencia de lo anterior, se cierra el hallazgo evidenciado en la evaluación sobre PQRS I Semestre 2015, al comprobarse que se dio cumplimiento a las acciones incorporadas en el plan de mejoramiento. No obstante, la Dirección Local de Educación Kennedy deberá dar cumplimiento a las previsiones de la Circular 23 del 4 de octubre de 2016, con respecto a los documentos pendientes por finalización en el aplicativo del Sistema de Información de Gestión documental y Archivo (SIGA) de los años 2010 al 2015.

| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>BOGOTÁ D.C.<br>Secretaría<br>EDUCACIÓN | INFORME FINAL                         |         |                     |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------|---------------------|----------|
|                                                                                                                                               | EVALUACIÓN SOBRE PQRS I SEMESTRE 2016 |         |                     |          |
|                                                                                                                                               | Fecha: 12/12/2016                     | Código: | Página:<br>17 de 20 | Versión: |

### 2.3.3. DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL

Con el fin de verificar el plan de mejoramiento de la Auditoría de PQRS del I 2015, el día 18 de octubre se realizó vista administrativa a la Dirección de Bienestar Estudiantil, dicha visita fue atendida por la contratista Sandra Yolima Ospina. El equipo auditor encontró que la dependencia cumplió con el plan de mejoramiento determinado, cuyos soportes fueron verificados. Se estableció como compromiso de la dependencia, el envío a la Oficina de Control Interno de los soportes digitales de las evidencias que dan cuenta del cumplimiento del plan de mejoramiento, antes del 25 de octubre de los presentes.

Mediante radicado I-2016-60779, la Dirección de Bienestar Estudiantil remitió información que contienen los reportes periódicos del sistema de información SIGA, mediante los cuales se hizo seguimiento a los radicados a cargo de contratistas y funcionarios de la Dirección de Bienestar Estudiantil y se encuentran establecidas las fechas máximas para emitir respuesta; así mismo, se anexó acta de reunión con las personas encargadas de hacer seguimiento a la correspondencia de cada uno de los componentes, en donde se indican las gestiones adelantadas y se hizo énfasis a la importancia de hacer revisión previa a los documentos a fin de determinar si los mismos son o no competencia de la dependencia, y en caso de no ser competencia proceder a redireccionar la solicitud; evitando el vencimiento de los plazos de las solicitudes sin respuesta.

También se hizo énfasis, en la importancia de generar comentarios de terminación satisfactorios, claros, que no generen dudas respecto de las actividades llevadas a cabo para la finalización del mismo.

Por consiguiente, se cierran los hallazgos evidenciados en la evaluación de PQRS del I 2015, al evidenciar que se dio cumplimiento a las acciones incorporadas en el plan de mejoramiento.

### 2.3.4 GRUPO DE ARCHIVO SED

El 25 de octubre de 2016, se realizó vista administrativa a la bodega del archivo de la SED, ubicada en la Localidad de Fontibón; la visita fue atendida por la funcionaria Ana Elsy Tavera. Se accedió al Sistema Informativo SIGA desde el computador a cargo de la funcionaria Esmeralda Camacho, el cual reportó 3955 radicados vencidos desde el 01/01/2010 al 30/06/2016, este reporte se envió al correo electrónico del equipo auditor.

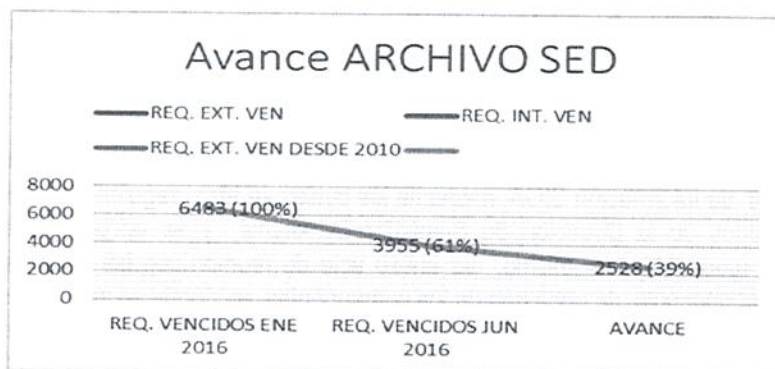
Sobre el aplicativo SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá se realizó visita el 26 de octubre de los corrientes a la Dirección de Servicios Administrativos, con el fin de verificar el reporte respectivo; la vista fue atendida por el funcionario William Alberto Barragán González, quien accedió al sistema de SDQS de la Alcaldía Mayor, el cual reportó cinco (5) radicado vencidos.

Cabe recordar que, en la evaluación PQRS II SEM 2015 se encontró 115 requerimientos externos vencidos en SIGA con corte al 21 de enero de 2016; un rezago de 5.027 radicados internos, y 1.341 peticiones de usuarios externos vencidos desde 2010. De esta forma, el Grupo de Archivo de la SED se comprometió dentro del plan de mejoramiento a realizar las acciones necesarias para finalizar los requerimientos vencidos desde el año 2010, hacer un seguimiento mensual para medir el avance en la finalización de los requerimientos vencidos del mismo

|  | INFORME FINAL                         |         |                  |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------|------------------|----------|
|                                                                                   | EVALUACIÓN SOBRE PQRS I SEMESTRE 2016 |         |                  |          |
|                                                                                   | Fecha: 12/12/2016                     | Código: | Página: 18 de 20 | Versión: |

periodo, y efectuar seguimiento a la correspondencia mensualmente, mediante información a cada uno de los funcionarios responsables de dar respuesta de forma escrita.

Tomando como referencia la información reportada por Sistema Informativo SIGA, de 3955 radicados vencidos desde el 01/01/2010 al 30/06/2016, se advierte un avance en la finalización de radicados, tal como se observa en el siguiente gráfico:



**Figura No. 8: Avance Archivo SED**  
Fuente: Informe de Gestión compilado por el equipo auditor

Pese a lo anterior, el Grupo de Archivo de la SED deberá dar cumplimiento a las previsiones de la Circular 23 del 4 de octubre de 2016, con respecto a los documentos pendientes por finalización en el aplicativo del Sistema de Información de Gestión documental y Archivo (SIGA) de los años 2010 al 2015.

#### **Análisis de la respuesta del área:**

Mediante radicado I-2016-66433 del 21 de noviembre de 2016, la Dirección de Servicios Administrativos informó sobre la gestión adelantada para dar trámite a los requerimientos pendientes de finalizar en el aplicativo SIGA y la atención de las peticiones ingresadas en el aplicativo SDQS, evidenciándose una disminución de los documentos vencidos de vigencias anteriores y que a la fecha de la visita del equipo auditor los aplicativos se encontraban al día.

Cabe recordar, que la fecha establecida para cumplimiento de la acción, en el plan de mejoramiento, es el 30 de noviembre 2017, no obstante, deberá cumplirse con la fecha prevista en la Circular 023 de 2016.

#### **2.3.5. GRUPO DE CERTIFICACIONES LABORALES:**

La acción formulada en el Plan de Mejoramiento por el Grupo de Certificaciones Laborales apunta a la depuración de 804 documentos pendientes de respuesta; en el seguimiento realizado en la evaluación de PQRS - I semestre 2015, se observó avance tanto en el nivel de oportunidad en la atención de los requerimientos registrados a través de los aplicativos SIGA y SDQS, así como en la gestión de aquellos documentos que se encuentran sin finalizar en el sistema, quedando 565 documentos sin finalizar de años anteriores.

En la presente evaluación, el equipo auditor realizó visita a la Oficina de Personal, dependencia de la que hace parte el Grupo de Certificaciones Laborales, el 25 de octubre de 2016; visita que fue atendida por el funcionario PEDRO

|  | INFORME FINAL                         |                |                            |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------|----------------------------|-----------------|
|                                                                                   | EVALUACIÓN SOBRE PQRS I SEMESTRE 2016 |                |                            |                 |
|                                                                                   | <b>Fecha:</b> 12/12/2016              | <b>Código:</b> | <b>Página:</b><br>19 de 20 | <b>Versión:</b> |

ALEJANDRO ESCOBAR ROJAS, quien manifestó que se están implementando varias estrategias con el fin de finalizar los radicados pendientes, entre otras, el cruce de información de correspondencia por coincidencias en nombre y dirección, evidencia de respuestas enviadas al mismo docente que hubiere hecho solicitudes, etc.

De la misma manera informó que, el Grupo de Certificaciones Laborales pertenecerá en adelante a la Dirección de Talento Humano y será a través de esa dirección que se seguirá con las acciones relacionadas con el Plan de mejoramiento y que en todo caso, se tomarán las previsiones para dar cumplimiento a la Circular 23 del 4 de octubre de 2016, con respecto a los documentos pendientes por finalización en el aplicativo del Sistema de Información de Gestión documental y Archivo (SIGA) de los años 2010 al 2015.

El equipo auditor revisó el aplicativo SIGA, encontrando 243 documentos vencidos a cargo del Grupo de Certificaciones Laborales, así:

**Tabla 7: DOCUMENTOS PENDIENTES AÑOS 2012 A 2016**

| Año                     | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | I SEM 2016 | Total, de documentos pendientes |
|-------------------------|------|------|------|------|------------|---------------------------------|
| <b>No. de Radicados</b> | 12   | 1    | 229  | 1    | 0          | 243                             |

De esta manera se puede establecer, que el mayor número de documentos sin finalizar está concentrado en la vigencia 2014, y que aún tiene el grupo 12 documentos sin finalizar del año 2012; razón por la cual, se deberá adelantar todas las acciones pertinentes para dar cumplimiento a las previsiones de la Circular 23 del 4 de octubre de 2016, con respecto a los documentos pendientes por finalización en el aplicativo del Sistema de Información de Gestión documental y Archivo (SIGA) de los años 2010 al 2015, cumplir con las acciones determinadas en el plan de mejoramiento, y por último, el ejercicio eficiente de las funciones asignadas, teniendo siempre presente que los servicios que se prestan constituyen el reconocimiento y efectividad de un derecho y buscan la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

### 2.3.5. DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

El 18 de octubre de 2016, se realizó vista administrativa a la Dirección de Talento Humano; la visita fue atendida por los funcionarios Daniela Pedroza Lugo y Héctor Emilio Rojas Zambrano, con el fin de verificar el plan de mejoramiento de la Auditoría de PQRS del I 2015, encontrándose que la dependencia no presenta documentos pendientes desde el 01/01/2014 al 31/12/2015.

Como compromiso de la Dirección, la funcionaria Daniela Pedroza Lugo encargada del aplicativo Siga, quien atendió la diligencia, enviará a la Oficina de Control Interno los soportes digitales de las evidencias que dan cuenta del cumplimiento del plan de mejoramiento, antes del 25 de octubre de los presentes.

Por consiguiente, se cierran los hallazgos evidenciados en la evaluación de PQRS del I 2015, al evidenciar que se dio cumplimiento a las acciones incorporadas en el plan de mejoramiento.

| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>BOGOTÁ D.C.<br>Secretaría<br>EDUCACIÓN | INFORME FINAL                         |         |                     |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------|---------------------|----------|
|                                                                                                                                               | EVALUACIÓN SOBRE PQRS I SEMESTRE 2016 |         |                     |          |
|                                                                                                                                               | Fecha: 12/12/2016                     | Código: | Página:<br>20 de 20 | Versión: |

#### **Análisis de la respuesta del área:**

Mediante radicado I-2016-66408 del 18 de noviembre de 2016, la Dirección de Talento Humano informó sobre la gestión adelantada para dar trámite a los requerimientos pendientes de finalizar en el aplicativo SIGA, evidenciándose una disminución de los documentos vencidos de vigencias anteriores.

Cabe recordar, que la fecha establecida para cumplimiento de la acción, en el plan de mejoramiento, esta vencida desde el 30 de junio de 2015, por tanto, deberá cumplirse con la fecha prevista en la Circular 023 de 2016.

#### **OBSERVACIONES GENERALES**

- La SED reportó para el primer semestre de 2016 un promedio del 78 % en el nivel de oportunidad en la atención de solicitudes que ingresan a través del SIGA, lo que representa un retroceso en comparación con el semestre anterior que reportó 80%. Se requiere continuar aunando esfuerzos para elevar el promedio alcanzado, a fin de garantizar el cumplimiento de los términos y la satisfacción de los usuarios.
- El Informe de Gestión de la OSC, indicó que la SED alcanzó un 78% en nivel de oportunidad durante el primer semestre de 2016, por tanto, es necesario continuar con la depuración de los documentos pendiente de respuesta de años anteriores sin descuidar los documentos activos, en particular los radicados internos que afectan notablemente el nivel de oportunidad.
- El nivel de oportunidad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor, logró un promedio de 67%, frente al semestre anterior que registró un 59%; lo anterior, denota un avance en el nivel de oportunidad, no obstante, el desempeño no alcanza el 80%, indicador definido por la OCS.
- En desarrollo de las acciones concertadas en el Plan de Mejoramiento, las distintas dependencias de las SED adelantaron estrategias tendientes al seguimiento y validación de respuestas para reducir y finalizar los documentos pendientes de respuesta en el SIGA, sin embargo, al 31/07/2016 se incrementó el número de comunicaciones vencidas respecto al semestre anterior, pasando de 4.545 documentos a 9.975

(Internos 7628, externos 2347); es decir, es necesario continuar con la depuración de radicados de las vigencias anteriores, sin descuidar la gestión y finalización oportuna de los radicados de la presente vigencia.

#### **RECOMENDACIONES**

En el desarrollo de la evaluación de las PQRS, se detectaron algunas debilidades en la utilización de los sistemas y procedimientos de gestión de correspondencia de la SED, por las cuales se formulan las siguientes recomendaciones:

- Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control para la Entidad en sus diferentes niveles, en cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y el cumplimiento de la Circular 023 de 2016 y las Resoluciones 1140 y 1184 de 2016.

| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>BOGOTÁ D.C.<br>Secretaría<br>EDUCACIÓN | INFORME FINAL                         |         |                  |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------|------------------|----------|
|                                                                                                                                               | EVALUACIÓN SOBRE PQRS I SEMESTRE 2016 |         |                  |          |
|                                                                                                                                               | Fecha: 12/12/2016                     | Código: | Página: 21 de 20 | Versión: |

**peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los **quince (15) días siguientes a su recepción**. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción

**Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

- c) Implementar estrategias y herramientas que permitan mejorar el servicio a los ciudadanos y la optimización de la recepción, atención y seguimiento de quejas y reclamos, en los diferentes niveles de la SED.
- d) Continuar con los seguimientos a cada una de las dependencias de la SED, para aumentar los niveles de oportunidad en el SIGA y SDQS, garantizando la prestación del servicio en términos de eficiencia, efectividad y oportunidad, asegurando el derecho a la educación y la atención de los ciudadanos.
- e) Dar continuidad a la capacitación del equipo de la Oficina de Servicio al Ciudadano y responsables de correspondencia de las diferentes dependencias de la entidad, en la orientación al usuario sobre los servicios ofrecidos por las diferentes dependencias de la SED, con el fin de disminuir la correspondencia devuelta y/o trasladada por competencia entre las dependencias y los documentos extraviados.
- f) Continuar con la finalización de los documentos vencidos en el SIGA del 2010 al 2015, de acuerdo con la Circular 23 de 2016.
- g) Reportar a las OSC las inconsistencias que se generen en el trámite de la correspondencia en los sistemas SIGA y SDQS, para que ésta a su vez reporte a la OAREDP en casos que se requiera soporte técnico.
- h) Implementar estrategias para controlar el traslado y/o devolución, reparto y subreparto a través del SIGA de documentos vencidos.
- i) Continuar con la socialización en todos los niveles de la SED, para la implementación del procedimiento interno 17-02-PD-008 *Correspondencia de Salida*, no solo a los responsables de la correspondencia,

|                                                                                                                                               |                                              |                 |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| <br>ALCALDIA MAYOR<br>BOGOTÁ D.C.<br>Secretaría<br>EDUCACION | <b>INFORME FINAL</b>                         |                 |                            |
|                                                                                                                                               | <b>EVALUACIÓN SOBRE PQRS I SEMESTRE 2016</b> |                 |                            |
|                                                                                                                                               | <b>Fecha:</b> 12/12/2016                     | <b>Código:</b>  | <b>Página:</b><br>22 de 20 |
|                                                                                                                                               |                                              | <b>Versión:</b> |                            |

también a los funcionarios y contratistas en general.

- j) Poner en conocimiento de la Oficina de Personal las dificultades presentadas por falta de personal administrativo, para que sea estudiado cada caso en particular y se tomen las medidas que se consideren pertinentes.

#### OBSERVACIONES Y PLAN DE MEJORAMIENTO

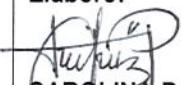
| Dependencia                                     | Nos. de Observación |
|-------------------------------------------------|---------------------|
| Oficina de Apoyo Precontractual (OAP)           | 2.1.1., 2.2.1.      |
| Oficina Asesora de Comunicación y Prensa (OACP) | 2.1.2., 2.2.2.      |
| DLE Suba                                        | 2.1.3., 2.2.3.      |
| DLE Usaquén                                     | 2.1.4., 2.2.4.      |

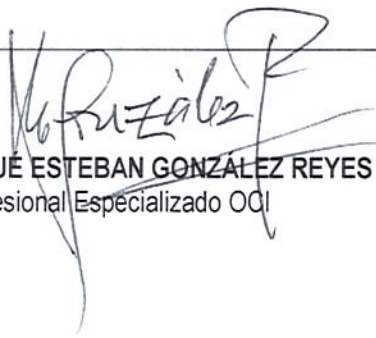
#### CONCLUSIÓN

Es de la naturaleza o esencia de la actividad auditora de la Oficina de Control Interno los procesos de retroalimentación que contribuyan al mejoramiento continuo de la Administración Pública, conforme al ordenamiento legal vigente y dentro de las políticas trazadas por la Alta Dirección en atención a las metas u objetivos previstos por la entidad.

Por tanto, para conocimiento de las diferentes dependencias auditadas, se remite este informe final de auditoría, y se reiteran las ocho (8) observaciones realizadas, sobre los cuales es procedente formular acciones correctivas y/o preventivas tendientes garantizar oportunidad e idoneidad de las gestiones responsabilidad de cada oficina. El Plan de Mejoramiento determinado por cada dependencia, deberá elaborarse con el acompañamiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Elaboró:

  
**CAROLINA PAOLA JIMÉNEZ JIMÉNEZ**  
 Profesional Universitario OCI

  
**JOSUÉ ESTEBAN GONZÁLEZ REYES**  
 Profesional Especializado OCI

Aprobó:

  
**MARÍA LUCY SOTO CARO**  
 Jefe Oficina de Control Interno