

**INFORME FINAL****SEGUIMIENTO PQRS 2018 – II SEMESTRE**

Fecha: 31/05/2019

Código: 7

Página: 1 de 16

Versión:

Proceso Responsable	Oficina de Servicio al Ciudadano
Fecha Inicio	21/02/2019
Fecha Cierre	30/04/2019
Equipo Auditor	Martha Silva Avila Aysa Valoyes Caicedo
Objetivo General	Realizar seguimiento al proceso de servicio al ciudadano, con relación a los trámites de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias; verificar los protocolos de servicio al ciudadano; de acuerdo con la normatividad vigente, en virtud del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 y en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la Entidad.
Objetivos Especificos	1. Evaluar la información estadística, el comportamiento y oportunidad de atención al ciudadano de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias - PQRS de la Secretaría de Educación Distrital (SED) durante el segundo semestre 2018, con el propósito de verificar las acciones adelantadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano como líder del proceso. 2. Revisar la atención prestada por las dependencias del Nivel Central y las Instituciones Educativas, a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias (PQRS), durante el segundo semestre 2018, según muestra. 3. Realizar seguimiento al Plan de Mejoramiento, resultado del informe de PQRS efectuado al segundo semestre 2018. 4. Revisión y seguimiento a la interoperabilidad de los aplicativos. 5. Verificar la satisfacción de los ciudadanos en cada una de los canales de atención definidos por la Entidad, en el nivel central e institucional de acuerdo a la selección del seguimiento. 6. Revisar los avances en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en los temas atinentes al Servicio al Ciudadano (Dimensión 3 MIPG).
Alcance	La evaluación contemplará la gestión realizada por la SED para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante la Entidad a través de los aplicativos SIGA y SDQS; lo mismo que los canales de atención a la ciudadanía, durante el segundo semestre del 2018, con corte a 31 de diciembre de 2018, en el nivel central e institucional.
MARCO NORMATIVO	
1. Ley 87 de 1993: "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y	



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

SEGUIMIENTO PQRS 2018 – II SEMESTRE

Fecha: 31/05/2019

Código: 7

Página: 2 de 16

Versión:

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. Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
7. Decreto 019 de 2012. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
8. 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.
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 648 de 2017, "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, reglamentario único del sector de la función pública".
12. Decreto 1166 de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
13. 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."
14. Resolución 1140 de 2016 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones ante la Secretaría de Educación del Distrito".
15. Resolución 1184 del 2016 "Por medio del cual se expide el reglamento interno de gestión documental y archivo de la Secretaría de Educación Distrital" (Digitalización de documentos de correspondencia).
16. Circular N° 32 del 5/09/2014 SED. Uso de las ventanillas de servicio al ciudadano.
17. Circular N° 23 del 04/10/2016. Finalización de peticiones vencidas en el aplicativo gestión documental y archivo SIGA 2010-2015.

18. Circular N° 29 del 015/1212016. Prorroga términos de respuesta a peticiones.
19. Circular No. 003 de 30 de marzo de 2016. "Respuestas oportunas en términos de ley de los requerimientos de los ciudadanos".
20. Circular Informativa 04 de 2018. "Lineamientos para trámites de acciones constitucionales de tutela".
21. Manual Integrado de Planeación y Gestión.
22. Cartilla Lineamientos servicio al ciudadano.

METODOLOGÍA

El seguimiento a la atención que presta la Entidad a las PQRS, y canales de atención al ciudadano se adelantará teniendo en cuenta la siguiente metodología:

1. Análisis de la información estadística suministrada por la Oficina de Servicio al Ciudadano Y La Secretaría General de la Alcaldía Mayor (SDQS).
2. Se tomará una muestra aleatoria de las dependencias en los niveles Central e institucional, teniendo en cuenta los siguientes criterios:
 - 2.1 Dependencias del Nivel Central e Instituciones Educativas Distritales que, de acuerdo con el reporte de la Oficina de Servicio al Ciudadano, presentan reiterados incumplimientos durante la vigencia, esto incluye la verificación del nivel de oportunidad, calidad, eficacia en los aplicativos SIGA y SDQS.
3. Evaluación a las diferentes áreas del nivel central e institucional seleccionadas según muestra, con el fin de verificar las siguientes actividades:
 - 3.1 Cumplimiento de la normatividad vigente y las disposiciones internas para la atención de las PQRS.
 - 3.2 Revisión aleatoria de la calidad y oportunidad de las respuestas a las PQRS radicadas por los ciudadanos y usuarios internos, de acuerdo a la muestra seleccionada.
 - 3.3 Verificación del avance en la digitalización de los documentos recibidos por los usuarios internos y externos, así como, de las respuestas emitidas por las dependencias, de acuerdo a la muestra seleccionada.
4. Revisión de las acciones del plan de mejoramiento resultado del informe de seguimiento de las PQRS del segundo semestre 2018.
5. Solicitar información y verificar la interoperabilidad de los aplicativos.
6. Medir la satisfacción del ciudadano en el nivel Central e Institucional a través de encuestas realizadas de manera presencial y/o telefónica con el fin de verificar la satisfacción de los ciudadanos en cada uno de los canales de atención.

**INFORME FINAL****SEGUIMIENTO PQRS 2018 – II SEMESTRE**

Fecha: 31/05/2019

Código: 7

Página: 4 de 16

Versión:

7. Solicitar a la Oficina de Control Disciplinario Interno, informe de las quejas recibidas por incumplimiento a las PQRS y SDQS en el segundo semestre de 2018.
8. Solicitar a la Oficina Asesora Jurídica, informe las tutelas recibidas por incumplimiento a las PQRS y SDQS en el segundo semestre de 2018.
9. Solicitar a la Oficina de Servicio al Ciudadano, los resultados a las mediciones que realiza sobre satisfacción de los ciudadanos y las mejoras que se introdujeron en la gestión de las PQRS.
10. Acopio y análisis de la información recolectada, elaboración y comunicación de los resultados a las dependencias involucradas.
11. Análisis de las respuestas al informe preliminar, comunicación del informe definitivo y plan de mejoramiento.

RESUMEN EJECUTIVO

El seguimiento a la gestión de las PQRS del segundo semestre de 2018 en la Entidad, se realizó en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y del rol de evaluación y seguimiento determinado por el Decreto 648 de 2017; sobre el comportamiento del nivel de oportunidad en la atención de solicitudes por parte de las dependencias e Instituciones Educativas teniendo en cuenta los reportes mensuales generados por la Oficina de Servicio al Ciudadano, como líder del proceso.

En primer lugar, se evaluó la información estadística, el comportamiento y oportunidad de atención al ciudadano de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS y SDQS de la SED durante el segundo semestre 2018, con el propósito de verificar las acciones adelantadas como líder del proceso de atención al ciudadano, encontrándose que la Oficina de Servicio al Ciudadano ha continuado los seguimientos mensuales y semanales a cada dependencia y ha implementado herramientas de control para los respectivos seguimientos, lo cual se reflejó en el 88% alcanzado por la Entidad en el nivel de oportunidad al cierre de la vigencia 2018.

Se realizó aplicación de encuestas a 50 colegios y 2 direcciones del nivel central en aspectos como trámite de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias, atención telefónica, atención al público, atención presencial, satisfacción de los ciudadanos y buzón de sugerencias.

De igual manera, se revisó la atención prestada por las dependencias de la SED: Dirección Financiera y Dirección de Inspección y Vigilancia, a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS, durante el segundo semestre 2018, encontrándose debilidades en el trámite de la correspondencia por rotación de funcionarios en toda la Entidad.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

En cumplimiento de lo establecido en el Programa Anual de Auditorías vigencia 2019, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a las PQRS tramitadas en la SED, durante el segundo semestre del 2018, con el fin de verificar el trámite surtido por la OSC y las dependencias que tienen esta responsabilidad.

Es necesario precisar, que como complemento al seguimiento efectuado a las PQRS tramitadas en el primer semestre de 2018, la presente evaluación se abordará con enfoque en la satisfacción del usuario, y con extensión a las Instituciones Educativas Distritales, con el fin de abarcar distintos niveles y aspectos que componen este trámite.

Lo anterior se sustenta en que la primera fuente de información la constituyen los usuarios del servicio, razón por la cual deben ser observados de manera permanente con el fin de optimizar las operaciones, constituyéndose en la principal

fuelle de información para medir la eficacia de la gestión de la entidad.

Conforme lo expuesto, los objetivos de la evaluación se abordarán con este enfoque, verificando el impacto de las mediciones del nivel de satisfacción y la atención brindada a través de los canales de atención en el nivel central e institucional.

1. Evaluar la información estadística, el comportamiento y oportunidad de atención al ciudadano de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias - PQRS de la Secretaría de Educación Distrital (SED) durante el segundo semestre 2018, con el propósito de verificar las acciones adelantadas por la Oficina de servicio al Ciudadano como líder del proceso.

En el Plan de Desarrollo "Bogotá mejor para todos", se fijó como una de las metas resultado para el año 2018 un 90% en el nivel de oportunidad de las respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.

Sin embargo, el nivel de oportunidad para el segundo semestre de 2018 en el Nivel central y local fue del 87% en la atención de PQRS y SDQS (Oficio- I-2019-12707).

Con base en lo anterior la OSC deberá explicar la razón y justificación del cambio de la Meta establecida para la vigencia 2018.

De otra parte, se observó una diferencia en el porcentaje reportado en el oficio- I-2019-12707 y la tabla de indicadores suministrada a la auditoría por la OSC que registró para el segundo semestre de 2018, en el Nivel Central y Local, un 89% de cumplimiento, situación que también deberá ser explicada por el área.

A continuación, se expone el comportamiento mensual del nivel de oportunidad de las PQRS y SDQS durante el II semestre de 2018.

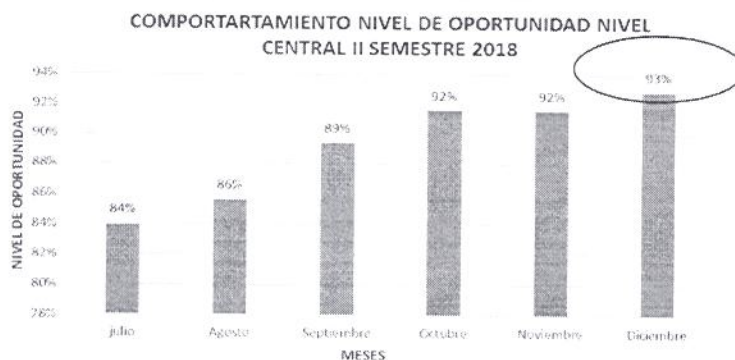


Figura 1. Comportamiento nivel de oportunidad documentos SIGA y SDQS. 26/04/2019 Elaborado por el Equipo Auditor.
Fuente: Reporte OSC

Se observó que durante los meses de julio, agosto y septiembre el porcentaje de cumplimiento estuvo por debajo del 90% que era la meta programada dentro del plan de desarrollo para la vigencia 2018, al respecto la OSC realizó reuniones y levanto actas avaladas por los Jefes de Área y Directores, de las dependencias que no alcanzaron este porcentaje de cumplimiento, instándolos a cumplir el nivel de oportunidad y pactando compromisos. (Anexo CD. Rad. I-2019-12707, oficio I-2018-50335).

Dentro de las gestiones adelantadas por la OSC, estuvo remitir comunicados a través del correo electrónico, reportes mensuales del nivel de oportunidad, documentos pendientes de respuesta y vencidos por responsables, a los funcionarios encargados de la correspondencia en cada área.

Finalmente, el consolidado Anual para el 2018, del Nivel de Oportunidad según reporte de la Oficina de Servicio al Ciudadano, en calidad de líder del proceso y en cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 330 de 2008, art. 38, fue del 88 % conforme se indica en la tabla siguiente:

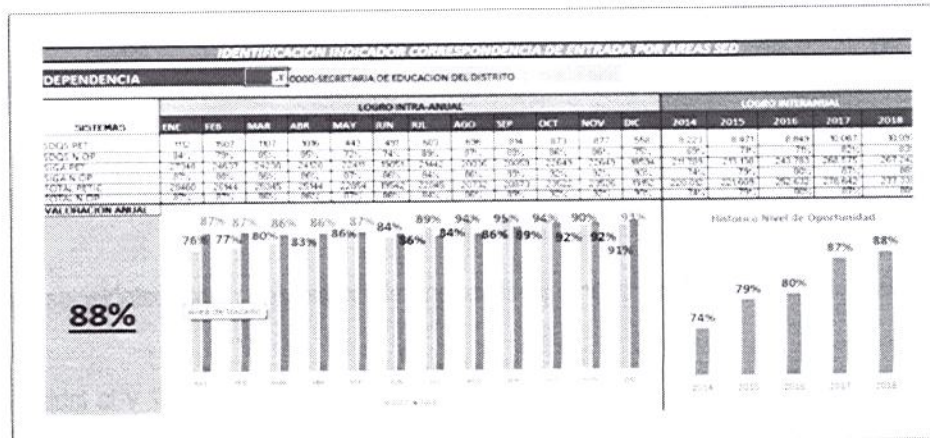


Figura 2. Nivel de oportunidad. Fuente: Pagina WEB SED Tabla de Indicadores.

Se concluye del cuadro anterior que el nivel de oportunidad durante el año 2018 oscilo entre 84% y 93%, situación que se debe tener en cuenta para reforzar la gestión para el cumplimiento de la meta plan que es del 95% para el año 2019.

1.2. Análisis de la información estadística suministrada por la Oficina de Servicio al Ciudadano respecto de las peticiones que ingresan por el sistema SDQS –Bogotá te Escucha (Secretaría General de la Alcaldía Mayor).

Tabla 1. Requerimientos Recibidos por la Entidad en el Sistema "Bogotá te Escucha" por Tipología.

Tipologías	Numero petición	% participación
Solicitud De Copia	19	0.4%
Felicitación	22	0.5%
Sugerencia	33	0.7%
Consulta	114	2.6%
Denuncia Por Actos De Corrupción	126	2.8%
Solicitud De Información	184	4.2%
Derecho De Petición De Interés General	248	5.6%
Reclamo	404	9.1%
Derecho De Petición De Interés Particular	819	18.5%
Queja	2 454	55.5%
Total general	4.423	100.0%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "Bogotá te Escucha" II Semestre Fecha de Corte: 25/enero/2019

Figura 3. Requerimientos recibidos por el sistema y SDQS.
Fuente: Informe II semestre 2018-OSC

Teniendo como fundamento el informe emitido por la Oficina de Servicio al Ciudadano se pudo establecer que la SED recibió un total de 4.423 peticiones por el sistema de quejas y soluciones "Bogotá Te Escucha" como se verifica en el cuadro anterior, donde el 55% de las peticiones corresponde a Quejas, por lo que es necesario que la Oficina realice un

análisis del origen de las mismas y sea presentado al Comité directivo.

Igualmente, se evidenció que doce (12) colegios no manejan SDQS, además es importante precisar que de conformidad con la encuesta realizada y la visita a las Instituciones educativas objeto de muestra, dos (2) de los colegios informaron que carecen de claves los demás aseguran no haber recibido capacitación lo que puede incidir en la oportuna respuesta a las peticiones que llegan por este sistema.

1.3. Informes mensuales de la OSC:

Se verificó la publicación de los informes mensuales de PQRS y SDQS, atendiendo lo dispuesto por la Ley 1712 de 2014 y Decreto 371 de 2010, en cuanto a la información mínima de servicios, procedimientos y de funcionamiento que la Entidad está obligada a reportar, como se registra en la siguiente gráfica.

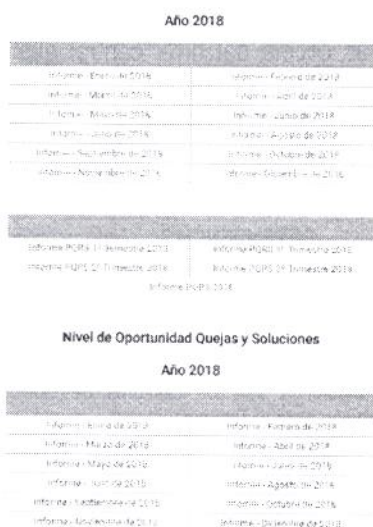


Figura 4. Nivel de Oportunidad Mensual. Fuente: Publicación página WEB –SED SIGA y SDQS

1.4 Seguimiento dependencia con bajo nivel de oportunidad II semestre de 2018, por la Oficina de OSC.

De conformidad con el cuadro aportado por la OSC, relacionado con el nivel de oportunidad II semestre de 2018, se puede establecer, que de las 38 áreas del nivel central objeto de evaluación, 35, es decir el 92% de ellas cumplieron con el 87% y las restantes 3 es decir el 8%, no cumplieron con la meta fijada.

Análisis Nivel de Oportunidad
Dependencias Nivel Central II semestre
2018

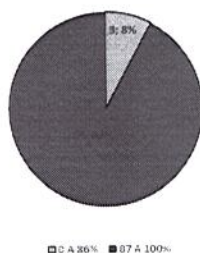


Figura No 5 – Elaboración del equipo auditor.

Con base en los informes publicados en la página de la SED “Comparativo Nivel de Oportunidad en las Respuestas SDQS y SIGA por Dependencia...” y la información remitida por la OSC en CD, relacionado con los seguimientos realizados en cada uno del mes del II semestre de 2018 a las oficina del nivel central que tuvieron bajo nivel de oportunidad, fundamentado en el 90% del nivel de oportunidad fijado en la meta del Plan de Desarrollo para el año 2018, se pudo establecer que las siguientes áreas no fueron objeto de seguimiento como son:

MES	DEPENDENCIAS	SEGUIMIENTO
		NO
Julio	Despacho	X
	Dirección Financiera	X
	Dirección de Contratación	X
	Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	X
	Dirección General de Educación Y Colegios Distritales	X
Agosto	Dirección de Talento Humano	X
	Oficina de Tesorería y Contabilidad	X
Septiembre	Dirección De Talento Humano	X
	Dirección De Inspección Y Vigilancia	X
	Oficina De Tesorería Y Contabilidad	X
Octubre	Dirección De Inspección Y Vigilancia	X
	Dirección De Talento Humano	X
	Despacho	X
Noviembre	Dirección de Inspección Y Vigilancia	X
	Dirección de Talento Humano	X
	Subsecretaría de Integración Interinstitucional	X
Diciembre	Subsecretaría de Acceso y Permanencia	X
	Dirección de Relaciones con El Sector Educativo Privado	X
	Dirección General de Educación y Colegios Distritales	X
	Dirección de Talento Humano	X
	Oficina Asesora de Jurídica	X
	Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	X
	Dirección de Inspección Y Vigilancia	X

Tabla 1. Seguimiento a dependencias con bajo nivel de oportunidad. Fuente: Publicación página WEB – SED, Información aportada en CD por OSC

2. Revisar la atención prestada por las dependencias del Nivel Central y las Instituciones Educativas, a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias (PQRS), durante el segundo semestre 2018, según muestra.

Teniendo en cuenta que los informes presentados por OSC, reflejan incumplimientos del nivel de oportunidad en el nivel central e institucional y deficiencias en la atención prestada, se hizo necesario determinar las causales que afectaron su cumplimiento para hacer las recomendaciones que permitan a la Entidad cumplir con sus objetivos en este sentido.

En cumplimiento del objetivo, se seleccionó una muestra determinada por 50 colegios que tuvieron un nivel de oportunidad entre el 0 y 16%, de los cuales fueron objeto de visita 10 por tener entre 9 y 20 peticiones en el semestre, sobre los cuales se analizó la atención prestada a sus peticiones, en temas relacionados con los trámites de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y verificación de la satisfacción de los ciudadanos en cada una de los canales de atención definidos por la Entidad.

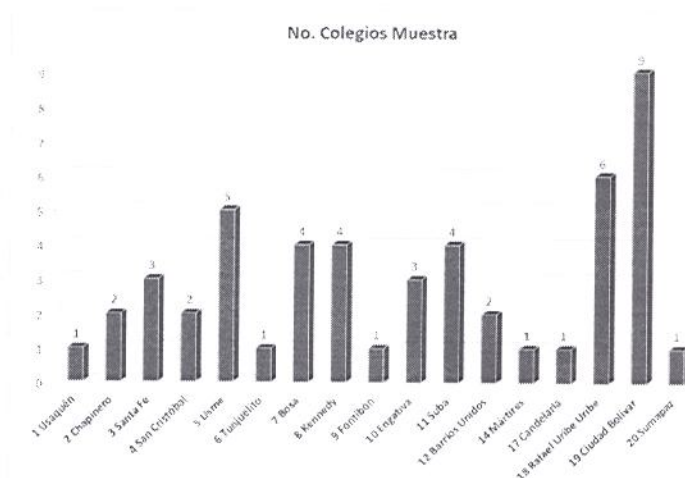


Figura No 6 – Elaboración del equipo auditor.

En el nivel central, excluidas las DLES, se verificó que 3 dependencias no alcanzaron el nivel de oportunidad, una de las cuales fue la Dirección de Talento Humano, que al presentar reiterados incumplimiento en distintas vigencias, sin mejora, será remitido al Comité de Coordinación de Control Interno, para que este organismo adopte las medidas coyunturales acorde con su competencia; con base en lo expuesto, las Direcciones de Financiera e Inspección y Vigilancia, serán objeto de la presente evaluación.

2.1 En el oficio dirigido al colegio se estableció una fecha máxima para entrega de la encuesta, 7 colegios no dieron respuesta dentro del término establecido, pese a la reiteración efectuada por correo electrónico; se relacionan a continuación:

- Aulas Colombianas San Luis (IED). Oficio I-2019-23087 del 15 /03/2019- Se reiteró por correo electrónico del 1/04/2019
- Lorencita Villegas De Santos oficio I-2019-22919 15/03/2019- se reiteró correo electrónico de fecha 01 y 23 de abril de 2019.

- Palermo Sur (IED). Correo Electrónico de fecha 01 y 25 /04./2019.
- Escuela Nacional De Comercio (IED) Oficio I-2019- 22922 Se reiteró por correo electrónico del 1/04/2019
- El Destino (IED). Oficio I-2019-23110 del 15/03/2019
- Instituto Técnico Laureano Gómez (IED)- I-2019-23098 del 15/03/2019Se reiteró por correo electrónico del 1/04/2019
- Bravo Páez (IED) I-2019-23096 del 15/03/2019. Se reiteró por correo electrónico del 1/04/2019

Es decir, el 2.8% del total de los colegios seleccionados no dio respuesta, lo que nos lleva a concluir que algunas instituciones no revisan SIGA, ni correo Institucional lo que podría generar investigaciones de tipo disciplinario por no dar respuesta en los términos establecidos, e incumplimiento en los niveles de oportunidad para la Entidad.

2.2 Se registra a continuación la encuesta aplicada a los colegios objeto de muestra.

En relación al manejo SIGA, SDQS y correo institucional, la encuesta arrojó la información que se grafica a continuación:

Manejo de aplicativos de correspondencia

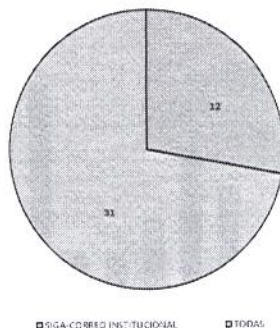


Figura No 7 – Elaboración del equipo auditor.

Se continua con el análisis de las demás preguntas de la encuesta aplicada a las IED.

ANÁLISIS ENCUESTA

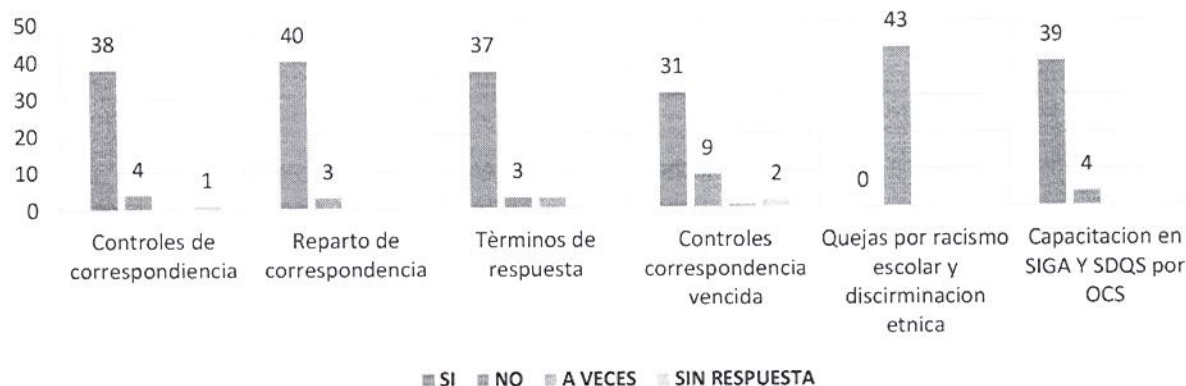


Figura No 8 – Elaboración del equipo auditor.

2.3 Observaciones reportadas por los colegios

- ✓ Falta de coherencia entre la correspondencia vencida y sin respuesta, reportada por el aplicativo SIGA.
- ✓ Funcionarios nuevos que no han recibido capacitación y no dan cuenta de la vigencia anterior, razón por la cual algunos documentos están sin finalizar.
- ✓ Algunos colegios no manejan SDQS, porque no tiene claves y no saben manejar la plataforma.
- ✓ Algunas Instituciones fueron capacitadas en el año 2017.
- ✓ Frecuente rotación de funcionarios.
- ✓ Las claves de SIGA y SDQS solo la tienen uno o dos funcionarios de la Institución.
- ✓ En visita se pudo establecer que algunos Rectores no tienen conocimiento del manejo de SIGA y SDQS, para realizar el respectivo control y/o no conocen las claves.
- ✓ El aplicativo SIGA no está arrojando datos seguros al momento de la auditoría.
- ✓ Dificultad en el acceso al Internet.
- ✓ Algunas Instituciones manifestaron que la correspondencia externa es recibida por el personal de seguridad y que ellos hacen el reparto a quien corresponda o la entrega en secretaría después de hacer la relación en libros.
- ✓ Se debe incluir en las capacitaciones el manejo de la correspondencia y el control que se debe hacer sobre la misma.

2.4 Nivel Central.

DIRECCIÓN	MIDE NIVEL DE SATISFACCIÓN	MANEJA SIGA, CORREO INSTITUCIONAL Y SDQS	CONTROLES DIARIOS DE CORRESPONDENCIA	REPARTO DE LA CORRESPONDENCIA	REVISAN LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA A LAS PQRS Y SDQS	TIENE CONTROLES PARA IDENTIFICAR LA CORRESPONDENCIA VENCIDA.	RECIBIÓ CAPACITACIÓN EN SIGA Y SDQS POR OSC.
FINANCIERA	si	si	si	si	si	si	si
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	si	si	si	si	si	si	si

Tabla No 2 Fuente: Elaboración del equipo auditor

2.4.1 Observaciones Nivel Central.

- ✓ En visita realizada a la Dirección Financiera a la que asistieron las Oficinas de Presupuesto, Tesorería y Contabilidad y la Dirección de Inspección y Vigilancia, los funcionarios hicieron la salvedad de no ser responsables de la correspondencia vencida en el segundo semestre, por cuanto ingresaron a la oficina en el 2019.
- ✓ Mal direccionamiento de correspondencia por parte de la OSC.
- ✓ Deficiente formalización de los protocolos internos de trámite de correspondencia.

2.5 Reporte Oficina de Control Disciplinario relacionado con derechos de petición y discriminación étnica y racismo escolar.

La Oficina de Control Disciplinarios adelanta 12 investigaciones disciplinarias por violación al derecho de petición y ninguna por discriminación étnica y racismo escolar, conforme al siguiente cuadro:

DISCRIMINACION ETNICA	0	ORIGEN DEL PROCESO	ABOGADO
VIOLACION AL DERECHO DE PETICION	11		
506/18	ACUMULADO A 692/17 – ARCHIVADO	Control Interno – hallazgos FSE	Mario Camargo
509/18	PRUEBAS PRELIMINAR: 18-01-18	Queja María y Alumada	Laura Zambrano
515/18	PRUEBAS PRELIMINAR: 13-09-18	Queja Monica Baez	Hector Belancourt
523/18	PRUEBAS PRELIMINAR: 23-10/18	Informe Detecciones Escolares	Francisco Cuesta
553/18	PRUEBAS PRELIMINAR: 15-08/18	Queja Rocio Ramos	Claudia Linares
562/18	EVALUACIÓN	Representante de menor de edad	Carlos Watteros
598/18	ACUMULADO A: 553/18		
604/18	PRUEBAS PRELIMINAR: 14-09/18	Queja Nestor Gomez	Mauricio Rodriguez
633/18	PRUEBAS PRELIMINAR: 29-10-18	Queja Eliana Mojica y otros padres de familia	Laura Zambrano
667/18	PRUEBAS PRELIMINAR: 11-02/19	Directora de Talento Humano doctora Celmira Martin	Laura Zambrano
780/18	PRUEBAS PRELIMINAR: 05/12/18	Veeduría Distrital	Hector Belancourt

Figura No 9 -Fuente oficio I-2019-28361.

Con base en lo anterior se sugiere a la OSC solicitar información periódicas a la Oficina de Control Disciplinario de los procesos que se adelanten por violación al derecho de petición, con el fin de establecer los dependencias, DLES y Colegios que están incurriendo en esta falta y por ende afectando el nivel de oportunidad y a los usuarios; tomando de igual manera acciones correctivas, como reiterar las capacitaciones y solicitar a esta Oficina dictar charlas preventivas relacionadas con la infracción a este derecho fundamental.

2.6 Reporte Oficina Jurídica relacionado con derechos de petición y discriminación étnica y racismo escolar.

Mediante oficio I-2019-22175 del 13 de marzo de 2019, la Oficina de Control Interno solicito a la oficina Jurídica informar el número de tutelas presentadas en el II semestre de 2018, por; a) violación al derecho de petición. b) discriminación étnica y racismo escolar, especificando el número de tutela, ID, accionante e identificación del mismo, Dependencia que generó la acción, hechos y estado de la Tutela.

La oficina dio respuesta con oficio I-2019-28603 del 2 de abril de 2019, remitiendo un CD con la relación de 903 tutelas, sin especificar las pretensiones, lo cual hace imposible la verificación de los temas auditados en este seguimiento.

Lo anterior limitó el alcance de la auditoría por cuanto impidió obtener toda la información y explicaciones necesarias para cumplir con su objetivo.

3. Realizar seguimiento al Plan de Mejoramiento, resultado del informe de PQRSD efectuado al segundo semestre 2018.

La OCI realizará seguimiento al plan de mejoramiento con acciones preventivas o correctivas, que llegasen suscribirse como consecuencia de los hallazgos detectados en el ejercicio auditor, que sean reincidentes y coincidentes con el este seguimiento, tendientes a eliminar las causas detectadas.

No obstante, lo expuesto, es necesario señalar en este acápite lo relacionado con la figura del Defensor del Ciudadano, mencionado en el informe final del seguimiento a PQRS I semestre de 2018, donde se recomendó actualizar la Resolución 2994 de 2010 que regulaba esta figura. A este respecto se constató la expedición de la resolución 2374 del 8 de noviembre de 2018, a través del cual se designa al jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano como defensor del ciudadano de la Secretaría de Educación del Distrital y como tal se le asignaron obligaciones, las cuales serán objeto de verificación en el seguimiento a PQRS en el 1 semestre de 2019

Así mismo se verificó que la Oficina de Servicio al Ciudadano emitió informe del defensor del Ciudadano de fecha 31 de enero de 2019, sugiriendo a esta Oficina dentro de sus acciones tener en cuenta en todos los aspectos analizados a las

Instituciones Educativas.
4.Revisión y seguimiento a la interoperabilidad de los aplicativos.

Con oficio I-2019-23333 la Oficina de REDP informa: "Dando alcance a lo manifestado en el radicado No 1-2019-11642, se informa que por parte de la Oficina Administrativa de Red (OAREDP) en la vigencia 2018, se lideró el proceso licitatorio SED-LP-REDP-120-2018 cuyo objeto se basó en la "Adquisición e implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA para la Secretaría de Educación del Distrito ...

Consecuente con lo anterior, el proceso cumplió con los tiempos establecidos en el cronograma publicado en los pliegos de condiciones, sin embargo, en la audiencia de adjudicación el mismo fue declarado desierto.

Por último, teniendo en cuenta el PROYECTO DE INVERSIÓN 1043; la entidad considera que para la vigencia 2019 no se contemplará la adquisición del software de Gestión Documental, por consiguiente, se hace necesario adelantar la identificación de requerimiento para poder estimar viabilidad y tiempos de los mismos".

Con base en lo anterior la Oficina de Control Interno no realizará seguimiento a este objetivo.

5. Verificar la satisfacción de los ciudadanos en cada una de los canales de atención definidos por la Entidad, en el nivel central e institucional de acuerdo a la selección del seguimiento.

La encuesta a los 50 colegios y a las 2 dependencias del nivel central, concordante con lo manifestado en la parte inicial del presente informe, también se aplicó con el fin de valorar algunas circunstancias que incidían en el nivel de satisfacción de los usuarios, a continuación, se describen los aspectos evaluados y resultados obtenidos.

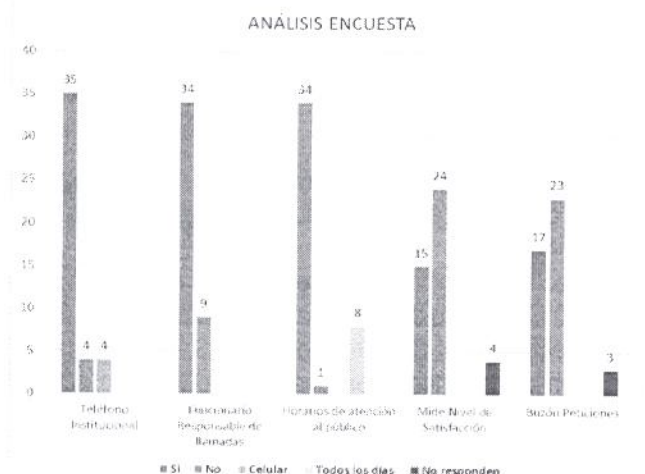


Figura No 10 – Elaboración del equipo auditor.

5.1 Observaciones reportadas por los colegios.

- ✓ En los colegios el Verjón y Gimnasio del Campo Juan de La Cruz Varela, los teléfonos son celulares personales, a través de los cuales reciben las llamadas que están dirigidas a la Institución.
- ✓ Algunos colegios tienen teléfonos fijos y celulares, otros no tienen fijo debido a los problemas con las líneas, son

**INFORME FINAL****SEGUIMIENTO PQRS 2018 – II SEMESTRE**

Fecha: 31/05/2019

Código: 7

Página: 14 de 16

Versión:

intermitentes o funcionan una vez al mes, manifiestan haber informado a la SED y a la Empresa de Teléfonos sin que se les dé solución.

- ✓ Falta capacitación para el personal nuevo.
- ✓ Las llamadas las atiende quien “escuche” el teléfono.
- ✓ Informaron que algunos padres de familia no utilizan la opción de agendar citas por la página de la SED, por dificultad en el acceso a Internet y por falta de conocimiento en el manejo de aplicativos.

Los resultados demuestran que, si bien las instituciones cuentan con los canales para atender a los usuarios del servicio, en aras de optimizar la prestación del servicio no miden el nivel de satisfacción de los mismos, ni tiene implementado en su gran mayoría buzones que faciliten a los usuarios el acceso y ejercicio del derecho de petición.

Para el caso de las 2 dependencias del nivel central encuestadas, si bien sus respuestas fueron positivas en los controles adoptados para tramitar las PQRS, la verificación no dio cuenta de medidas/o controles que se hubiesen adoptado para mejorar el nivel de oportunidad en su dependencia en razón a los resultados arrojados.

No obstante, lo expuesto, cabe resaltar en el nivel central lo efectuado por la Dirección Financiera, que se constituye en la única dependencia que realiza encuestas tendientes a evaluar el grado de satisfacción que tienen los usuarios respecto de los tramites o servicios que presta.

- 6 Revisar los avances en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en los temas atinentes al Servicio al Ciudadano (Dimensión 3 MIPG).

Se informó por la oficina de Asesora de Planeación que a la fecha se están implementando el MIPG, en la dimensión 3 dentro términos establecidos por el Decreto 591 de 2018.

VALORACIÓN OCI

- VALORACION OCI A LAS RESPUESTAS No 1 Y 2 DE LA OSC RELACIONADAS CON EL NUMERAL 1 DEL INFORME.

1. Fortalecer las gestiones con las áreas que tengan bajo nivel de oportunidad, para el logro de la meta plan del 2019, de tal suerte que no se tenga que acudir a la modificación constante del nivel de oportunidad.
2. La situación planteada por la OCI hacia referencia a la diferencia en el nivel de oportunidad señalado en el oficio I-2019- 12707 del 13 de febrero de 2019, que era del 87 % para el II semestre y la registrada en la tabla del nivel de oportunidad remitida por correo electrónico el 8 de marzo de 2019, que fue del 89% para el mismo periodo; circunstancia que no es aclarada con los argumentos expuesto por la OSC.

- VALORACION OCI A LAS RESPUESTAS No 3 Y 4 DE LA OSC RELACIONADAS CON EL NUMERAL 1.2 DEL INFORME.

3. Efectivamente el informe anual de PQRS 2018, se encuentra publicado en la página Web y fue aportado a la auditoria en CD, pero se hace necesario aclarar que según el informe el 55% de las peticiones que ingresan a la SED son quejas por lo que se requiere un análisis de las mismas para conocimiento del Comité Directivo, igualmente no se aportó copia de la respectiva acta donde se trató el tema, es importante llevar a cabo las acciones necesaria para minimizar las queja, por lo tanto se insta a atender la recomendación efectuada por la OCI.

**INFORME FINAL****SEGUIMIENTO PQRS 2018 – II SEMESTRE**

Fecha: 31/05/2019

Código: 7

Página: 15 de 16

Versión:

4. La OSC informó la fecha de creación de usuarios de los 12 colegios que manifestaron no manejar SDQS y no recibir capacitación; no obstante, se requiere a la OSC la verificación in situ de las circunstancias específicas en cada una de las instituciones e informar a la OCI las acciones llevadas a cabo.

- **VALORACION OCI A LA RESPUESTA No 5 DE LA OSC RELACIONADA CON EL NUMERAL 1.4 DEL INFORME.**

5. La OCI aclara este párrafo en el siguiente sentido. El nivel de oportunidad del II semestre de 2019, era del 90%, la OSC solicitó el 23 de octubre de 2018, la modificación del nivel de oportunidad de la meta plan, lo que quiere decir, que hasta el mes de noviembre la meta plan era del 90%, razón por la cual se debió hacer seguimiento a las áreas que no estaban cumpliendo con este porcentaje en este periodo de tiempo.

Con base en lo anterior, la auditoría tomó como referencia el informe del nivel de oportunidad mes a mes del II semestre de 2018, suministrado por la OSC a través de correo electrónico del 8 de marzo de 2019, en el que se revisó en cada uno de los meses las oficinas que no alcanzaron el 90% del nivel de oportunidad, cotejando esta información con la suministrada en CD anexado al oficio I2019-12707(CD/Gestión con áreas/ Nivel de oportunidad/ Actas y gestión con las áreas/ Julio/agosto/Octubre) en el cual se relacionan las oficinas a las cuales se les hizo seguimiento por parte de la OSC, resultado que se verifica en la tabla No. 1 del informe-seguimiento a dependencias con bajo nivel de oportunidad.

- **VALORACION OCI A LA RESPUESTA No 6 DE LA OSC RELACIONADA CON EL NUMERAL 2.3 DEL INFORME.**

a y g) Las inconsistencias presentadas en la plataforma SIGA para el momento de la auditoría pudieron incidir en el nivel de oportunidad, por lo tanto se deben tener en cuenta estas circunstancias en los reportes de nivel central, local e institucional para la vigencia 2019.

b, d, i) Continuar con las capacitaciones y asesorar a las IED para que los funcionarios nuevos finalicen la correspondencia vencida de años anteriores.

c) Se ratifica lo manifestado en la valoración de la respuesta No. 4, del presente informe.

RECOMENDACIONES

En el desarrollo del seguimiento de las PQRS del segundo semestre 2017, 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:

- Extender a las Instituciones los controles en los canales de atención que permitan optimizar este servicio.
- Fijar lineamientos en el manejo de los buzones que puedan ser aplicados en las instituciones educativas distritales, que permita su conocimiento a los usuarios internos y externos.
- Definir herramientas que midan la satisfacción del usuario en las instituciones educativas con el fin de evidenciar la efectiva gestión institucional.
- Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control para la Entidad en sus diferentes niveles, en cumplimiento de

**INFORME FINAL****SEGUIMIENTO PQRS 2018 – II SEMESTRE**

Fecha: 31/05/2019

Código: 7

Página: 16 de 16

Versión:

lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y el cumplimiento de las Circulares 023 de 2016 y 029 de 2016, y las Resoluciones 1140 y 1184 de 2016.

- 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.
- Hacer seguimiento mensual a las dependencias que no alcancen el nivel de oportunidad fijado en la meta para el plan de desarrollo para la vigencia, incluyendo las instituciones educativas, aun cuando éstas últimas no están incluidas en la meta plan y tener registro de cada una de los seguimientos hechos por la OSC a las oficinas e instituciones, con el fin que adelanten acciones concretas, que contribuyan a los objetivos de la Entidad.
- Extender las capacitaciones a los Directivos Docentes de las instituciones educativas y reiterarles el usuario y claves del aplicativo SIGA y SDQS.
- Capacitar a los funcionarios de las instituciones responsable del aplicativo SDQS y reiterar los usuarios y claves.
- Documentar el seguimiento, asesoría y acompañamiento que realizan los padrinos a las instituciones.
- Asesorar a las Instituciones educativas en el agendamiento de citas por la Web, para que a su vez orienten a los padres de familia y de ser posible poner a disposición de los mismos un computador.
- Incluir a los servidores de las IED en el proceso de inducción y divulgación, de los principios, tributos y características del servicio a la ciudadanía en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, al igual que en la medición del nivel de satisfacción de la comunidad educativa.

Elaboró:


MARTHA SILVA AVILA
Profesional Especializado OCI


AYSA VALOYES CAICEDO
Profesional Especializado OCI

Aprobó:


OSCAR ANDRES GARCÍA PRIETO
Jefe oficina de Control Interno