

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2016

Fecha: 20/04/2017

Código:

Página:
1 de 24

Versión:

Proceso Responsable	Oficina de Servicio al Ciudadano
Fecha Inicio	21/02/2017
Fecha Cierre	07/03/2017
Equipo Auditor	Carolina Paola Jiménez Jiménez 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	1. Evaluar la información estadística del proceso de atención al ciudadano del segundo semestre 2016, con el propósito de analizar el nivel de oportunidad en la atención de PQRS por parte de la Secretaría de Educación Distrital – SED. 2. Verificar el avance y cumplimiento de las acciones definidas por las diferentes dependencias de la SED, en el Plan de Mejoramiento concertado durante la evaluación de las PQRS del primer semestre 2016.
Alcance	Este informe contempla la gestión realizada por la SED, respecto de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas ante la Entidad durante el segundo semestre del 2016 con corte a 31 de diciembre 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 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



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2016

Fecha: 20/04/2017

Código:

Página:
2 de 24

Versión:

13. Resolución 1140 de 2016 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones ante la Secretaría de Educación del Distrito"
14. 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)
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. 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 015/12/2016. Prorroga términos de respuesta a peticiones.

METODOLOGÍA

Actividades desarrolladas:

1. Conformación del Equipo Auditor.
2. Planeación de la auditoría de acuerdo con el Programa de Auditoría 2017 de la Oficina de Control Interno que aprobó el Comité Estratégico del Sistema Integrado de Gestión en el Ítem "Informes de Ley" de 2017.
3. Formulación, verificación, aprobación y ejecución del Plan de Auditoría
4. Análisis de los indicadores de oportunidad de la SED, reportados por la Oficina de Servicio al Ciudadano.
5. 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 los reportes de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
6. El equipo auditor seleccionó la Dirección de Ciencias, Tecnologías y Medios Educativos y Oficina de Escalafón Docente.
7. 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.
8. Seguimiento a las acciones del plan de mejoramiento concertado por las áreas resultado de anteriores auditorías.

RESUMEN EJECUTIVO

La evaluación del proceso de servicio al ciudadano en relación a los trámites de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos correspondiente al segundo 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 diciembre 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 segundo semestre del año 2016, con corte a 31 de diciembre de 2016 en el nivel central y local, especialmente las que hayan reportado un comportamiento decreciente en el período evaluado tales como: Oficina de Escalafón Docente y Dirección de Ciencia Tecnología y Medios Educativos; así mismo, se desarrolló el seguimiento a las acciones del plan de mejoramiento.

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, entre el 01 de junio de 2016 al 31 de diciembre de



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2016

Fecha: 20/04/2017

Código:

Página:
3 de 24

Versión:

2016 y la verificación del cumplimiento de las acciones de mejora planteadas por la Dirección de Talento Humano (Grupo de Certificaciones Laborales), Dirección de Servicios Administrativos (Grupo de Archivo), Dirección Local de Educación de Engativá, Dirección Local de Educación de Suba, Dirección Local de Educación de Kennedy, Dirección Local de Educación de Usaquén, Oficina Asesora de Comunicación y Prensa y Oficina de Apoyo Precontractual, en el plan de mejoramiento producto de la evaluación a las PQRS del semestre inmediatamente anterior.

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.

RESULTADO DE AUDITORIA

1. Evaluar la información estadística del proceso de atención al ciudadano del segundo semestre 2016, con el propósito de analizar el nivel de oportunidad en la atención de PQRS por parte de la Secretaría de Educación Distrital – SED.

1.1. Nivel de Oportunidad SIGA:

De acuerdo con el informe de gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano - diciembre de 2016, la Entidad alcanzó un promedio en el nivel de oportunidad del 80% durante el año 2016, con lo cual, cumplió con el indicador esperado para la SED. Así mismo, el informe indicó que el nivel de oportunidad en la atención de requerimientos que ingresan a través del SIGA, en el mes de diciembre fue del 86,9%, lo cual representó un incremento de 1.2 puntos porcentuales con relación al mes anterior, tal como se representa en el siguiente gráfico:

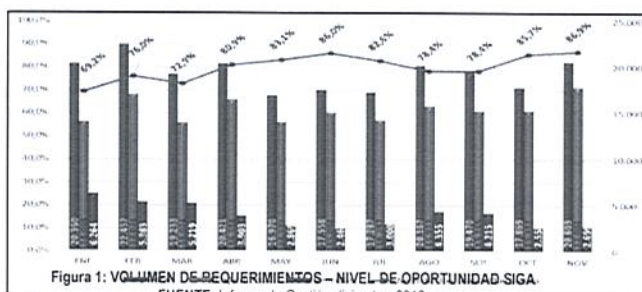


Figura 1: VOLUMEN DE REQUERIMIENTOS – NIVEL DE OPORTUNIDAD SIGA.
FUENTE: Informe de Gestión diciembre 2016.

En cuanto a los *Documentos Pendientes de Respuesta*, la OSC indicó que a la fecha del informe se presentó una reducción de 17.5% respecto al mes anterior, lo que equivale a 301 documentos gestionados, por ello, se pasó de 1.716 documentos a 1.415; de estos, el 82.3% correspondieron al año 2016, es decir, que al cierre de la vigencia quedaron sin contestar 1.165:



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACION

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2016

Fecha: 20/04/2017

Código:

Página:
4 de 24

Versión:

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

ENTRADAS PENDIENTES DE RESPUESTA CON CORTE AL 02/01/2017

AREA	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	TOTAL	ACTIVOS	%
1000 - Despacho	5	82	95		1		33	216	360	60%
1300 - OFICINA ASESORA DE JURIDICA	5	82	95		1		9	192	248	77,42%
1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO							22	22	90	24,44%
1000 - DESPACHO							2	2	22	9,09%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	7	2				1	468	478	885	54%
2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA							308	308	546	56,41%
2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	4					1	51	56	104	53,85%
2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLIVAR							34	34	63	53,97%
2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URIBE UR							25	25	36	69,44%
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA							16	16	35	45,71%
2213 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TEUSAQUILLO							15	15	18	83,33%
2206 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELITO							14	14	26	53,85%
2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME	3	2					1	6	16	37,50%
2500 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA							4	4	41	9,76%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia					1		41	42	92	46%
3500 - DIRECCIÓN DE FORMACIÓN DE DOCENTES E INNOVA					1		28	29	46	63,04%
3600 - DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN							6	6	8	75,00%
3200 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA Y SUPERIOR							4	4	27	14,81%
3300 - DIRECCIÓN DE CIENCIAS TECNOLOGÍAS Y MEDIOS E							2	2	10	20,00%
3000 - SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y PERTINENCIA							1	1	1	100,00%
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia							2	2	151	1%
4400 - DIRECCIÓN DE DOTACIONES ESCOLARES							1	1	21	4,76%
4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL							1	1	130	0,77%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional			9	2	34	11	621	677	4.249	16%
5110 - OFICINA DE PERSONAL							259	259	601	43,09%
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES			9		30		111	150	1067	14,06%
5101 - FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTE							129	129	512	25,20%
5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE							57	57	1082	5,27%
5130 - OFICINA DE NÓMINA				2	1	1	41	45	506	8,89%
5420 - OFICINA DE TESORERÍA Y CONTABILIDAD					1	5	10	16	45	35,56%
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO							8	8	49	16,33%
5301 - ARCHIVO SED					2	1	3	6	340	1,76%
5302 - UEL - SED							4	4	4	100,00%
5400 - DIRECCIÓN FINANCIERA							1	1	3	33,33%
5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO							1	1	38	2,63%
5410 - OFICINA DE PRESUPUESTO							1	1	2	50,00%
Total Entidad	12	84	104	2	36	12	1.165	1.415	5.737	100%

FUENTE: SIGA - SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO

PERIODO: 05/01/2010 al 03/01/2017

FECHA DE CORTE: enero 02 de 2017

Figura 2: ENTRADAS PENDIENTES POR RESPUESTA

Fuente: Reporte OCS diciembre de 2016

Es de anotar que, en el referido informe de gestión no se reportan los documentos internos pendientes de respuesta de la vigencia anterior, los cuales ascienden a 4.863 de 2010 al 2015 y 557 del año 2016; de acuerdo al reporte de efectuado por la oficina de servicio al ciudadano con corte a 02/01/2017.

El anterior análisis evidenció que si bien el nivel de oportunidad en el año 2016 se mantuvo en el 80%, es un resultado aceptable, dado que permanecen los rezagos en documentos internos y externos sin tramitar en el SIGA, de vigencias anteriores y particularmente del año 2016 que culminó con un total de 1.722 documentos sin respuesta, incumpliendo los términos previstos en la Ley 1755 de 2015, las resoluciones internas 1184 y 1140 de 2016 y demás disposiciones adoptadas para la atención de peticiones; en especial la Circular 023 de 2016, expedida para la finalización de peticiones vencidas en el aplicativo Gestión Documental y Archivo (SIGA) 2010 - 2015.



EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2016

Versión:

De acuerdo con el Informe de Gestión de la Circular 23 de 2016, las dependencias de la SED que presentaron mayor número de documentos sin respuesta desde el 2010 - 2015 fueron:

DEPENDENCIA	SOLICITUDES PENDIENTES
Archivo SED	342
Oficina Asesora Jurídica	80
Grupo de Certificaciones Laborales	4
Dirección Local de Kennedy	4
Oficina de Tesorería y Contabilidad	3
Dirección de Educación Preescolar y Básica	1
Dirección Local de Barrios Unidos	1
Dirección Local de Puente Aranda	1
Oficina de Nómina	
UEL - SED	

Figura 3: PENDIENTES POR RESPUESTA POR DEPENDENCIA
Fuente: Informe de Gestión de la Circular 23 de 2016

[illegible]

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO											
ENTRADAS PENDIENTES DE RESPUESTA CON CORTE AL 02/01/2017											
AREA	2011	2012	2013	2014	2015	2016	TOTAL	ACTIVO			
1000: OFICINA ASISTENCIAL DE ATENCION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1001: OFICINA DE LUTIERIA (DESGARFADO)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1002: DESGARFADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2000: DIRECCION GENERAL DE SEGURIDAD Y PROTECCION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2001: COMISARIA LOCAL DE EDUCACION SUPERIOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2002: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION PRIMARIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2003: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION SECUNDARIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2004: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION PARA LA VIDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2005: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION INICIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2006: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2007: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2008: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2010: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2011: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2012: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2014: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2015: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2016: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2017: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2018: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2019: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2020: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2021: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2022: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2023: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2024: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2025: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2026: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2027: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2028: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2029: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2030: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2031: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2032: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2033: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2034: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2035: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2036: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2037: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2038: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2039: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2040: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2041: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2042: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2043: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2044: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2045: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2046: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2047: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2048: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2049: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2050: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2051: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2052: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2053: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2054: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2055: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2056: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2057: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2058: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2059: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2060: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2061: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2062: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2063: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2064: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2065: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2066: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2067: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2068: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2069: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2070: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2071: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2072: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2073: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2074: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2075: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2076: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2077: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2078: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2079: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2080: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2081: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2082: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2083: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2084: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2085: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2086: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2087: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2088: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2089: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2090: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2091: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2092: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2093: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2094: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2095: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2096: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2097: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2098: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2099: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2100: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2101: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2102: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2103: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2104: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2105: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2106: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2107: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2108: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2109: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2110: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2111: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2112: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2113: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2114: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2115: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2116: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2117: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2118: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2119: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2120: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2121: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2122: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2123: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2124: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2125: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2126: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2127: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2128: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2129: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2130: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2131: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2132: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2133: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2134: DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TECNICA	0										

Figura 4: REQUERIMIENTOS PENDIENTES POR RESPUESTA DESDE EL 2010
Fuente: Reporte OCS julio 2016, consolidado por OCJ

Av. El Dorado No. 66 - 63
Código postal: 111321
PBX: 324 1000 - Fax: 315 34 48
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2016

Fecha: 20/04/2017

Código:

Página:
7 de 24

Versión:

RADICACIÓN		RADIACIÓN ENTRADA	
Radicación No.	E-2017-38640	Nº. Carga	2017EB431727
Código de Verificación	ZKML9		
Fecha de Radicación	27-02-2017 03:18 PM		
Referencia			
Origen	03 - DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	Medio de Respuesta	
Información Reservada	N	Medio de respuesta seleccionados	Físico
Entidad/Carga	PERSONERÍA DE BOGOTÁ		
Ramificación	MARCO AURELIO ALVARADO		
Clase de Expediente			
Documento	PL	Clasificación	CRA 7 NO 21 24 - BOGOTÁ D.C.
Teléfono	3620450	Email	no3
Secretaría			
Representante		Asesorante	
2400 - ORIGEN DE CONTROL DISCIPLINARIO	ADRIANA YANETH JIMÉNEZ TORRES	Asesorante	ANA LUCIA RODRIGUEZ ARAEZ
Información Adicional			
Asunto	SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON LAS QUEJAS 446 Y 684 DE 2014		
No Folios	1	Asesor	
Clasificación		Clasificado o la Mano	

1.2. Nivel de Oportunidad SDQS:

Se observó que el indicador es construido pasados treinta días del cierre o la vigencia y no incluyó el nivel de oportunidad del mes de diciembre en el Informe de Gestión - diciembre 2016 presentado por la Oficina de Servicio al Ciudadano; en el cual se indicó que el nivel de oportunidad de respuesta en el aplicativo SDQS de la Alcaldía Mayor, alcanzó en el mes de noviembre fue del 77.1%.

Por su parte, el tablero de indicadores de la OSC – 2016, reportó que el nivel de oportunidad en atención de solicitudes que ingresan a través del aplicativo SDQS, en el mes de diciembre fue del 85%, tal como se representa en el gráfico:

SISTEMAS	LOGRO INTRA-ANUAL												LOGRO INTERANUAL			
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	2013	2014	2015	2016
SDQS PET	758	1150	650	775	764	528	557	691	849	603	974	550	8.301	8.223	8.471	8.849
SDQS N OP	69%	72%	59%	70%	68%	67%	67%	64%	78%	81%	77%	85%	86%	69%	71%	71%
SIGA PET	20248	22457	19221	20452	16972	23469	23557	20111	19468	17869	20611	19348	120.357	211.789	213.138	243.783
SIGA N OP	70%	76%	73%	81%	83%	86%	82%	79%	80%	85%	87%	84%	65%	74%	79%	80%
TOTAL PET	21006	23607	19871	21227	17736	23997	24114	20802	20317	18472	21585	19898	128.658	220.012	221.609	252.632
TOTAL N OP	69%	76%	72%	81%	83%	85%	82%	78%	79%	85%	86%	84%	66%	74%	79%	80%

Figura 5: IDENTIFICACIÓN INDICADOR NIVEL DE OPORTUNIDAD POR ÁREAS DE LA SED
Fuente: Tablero indicador OSC 2016

La anterior información demostró que, a partir del mes de septiembre del año evaluado el nivel de oportunidad tuvo un comportamiento ascendente, culminando la vigencia con un 85% para este indicador; sin embargo, el indicador general para la vigencia no alcanzó el 80% esperado, pues fue del 71% para el 2016.

De otra parte, el Informe de Gestión – 2016 de la OSC indicó que: “Las Direcciones Locales de Suba, Kennedy y la Dirección de Construcciones y Conservación de Establecimientos Educativos, son las dependencias con mayor número de documentos sin respuesta oportuna. La Dirección Local de Tunjuelito respondió oportunamente uno de los 12 requerimientos asignados. La Dirección Local de Sumapaz, la Dirección de Educación de Preescolar y Básica, y la Oficina de Tesorería y Contabilidad **NO** respondieron los requerimientos asignados”.

Al respecto, las Direcciones Locales de Educación Suba y Kennedy, fueron objeto de seguimiento en virtud del plan

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2016

Fecha: 20/04/2017

Código:

Página:
8 de 24

Versión:

de mejoramiento suscrito como resultado de la evaluación a las PQRS correspondiente al primer semestre de 2016; de otra parte, en cuanto a las observaciones relacionadas con la Dirección Local de Tunjuelito, la Dirección Local de Sumapaz, la Dirección de Educación de Preescolar y Básica y la Oficina de Tesorería y Contabilidad; es necesario que la Oficina de Servicio al Ciudadano realice un seguimiento puntual sobre cada caso particular, instando al cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015, así como los lineamientos internos de la Entidad para la atención oportuna y eficaz de las peticiones.

1.3. Evaluación y seguimiento por dependencias:

Con base en el Informe de Gestión, los reportes del SIGA y SDQS de la Oficina de Servicio al Ciudadano, con corte a 31 de diciembre de 2016, el equipo auditor seleccionó la Oficina de Escalafón Docente y la Dirección de Ciencias, Tecnologías y Medios Educativos por presentar un bajo nivel de oportunidad en la atención de solicitudes registradas a través de los aplicativos 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 la anterior revisión se obtuvo el siguiente resultado:

1.3.1. Oficina de Escalafón Docente (OED):

1.3.1.1. Con base en la información suministrada por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano, la Oficina de Escalafón Docente alcanzó durante el año 2016 un porcentaje de 73% en el nivel de oportunidad, es decir, no alcanzó el 80% esperado dispuesto por la Oficina de Servicio al Ciudadano para la Entidad.

1.3.1.2. La visita realizada fue atendida por la funcionaria responsable de la correspondencia en la dependencia, se verificó en el aplicativo SIGA los documentos vencidos desde el 01 de julio de 2016 al 31 de diciembre 2016, encontrando 23 documentos sin finalizar en el aplicativo, de la revisión de cada uno se obtuvo lo siguiente:

Radicado	Fecha Radicación	Asunto	Vencimiento	Área Responsable	Funcionario Responsable	Observación OCI
E-2016-221800	23-DEC-2016	SOLICITUD DE INCLUSION PARA PARTICIPAR CONCURSO DOCENTE EVALUACION DE CARACTER DIAGNOSTICA Y FORMATIVA 2017.	13/01/2017	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	JOSE VIDAL CASTAÑO RAMIREZ	Se observó que el documento fue finalizado el 09/03/2017, con el comentario: "Se procederá a verificar la información y en caso de cumplir con los requisitos estipulados en el artículo 2.4.1.4.1.3 del Decreto 1657 de 2016, se procederá a corregir la lista para enviar al MEN, esto se evacuará en la próxima semana. Correo enviado el 23 de diciembre de 2016 por parte de JOSE VIDAL CASTAÑO RAMIREZ". Lo anterior, evidenció que la solicitud no fue gestionada oportunamente en el aplicativo SIGA, igualmente, no corresponde a una respuesta de fondo que resolviera de manera definitiva la situación planteada por el peticionario, incumpliendo lo dispuesto por el procedimiento Gestión de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, de los artículos 23, numeral 9, 24 de la Resolución 1184 de 2016 ² y 2, 14, 20, 21, 24 y 26 de la

² Por la cual se expide el reglamento Interno de Gestión Documental y Archivo de la Secretaría de Educación del Distrito.

 ALCALDIA MAYOR BOGOTÁ D.C. Secretaría EDUCACION	INFORME FINAL			
	EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2016			
	Fecha: 20/04/2017	Código:	Página: 9 de 24	Versión:

					Resolución 1140 de 2016³. De otra parte, el área aportó durante la visita, algunos correos mediante los cuales se dio respuesta a algunas solicitudes relacionadas con la <i>Evaluación Diagnóstica y Formativa</i>, sin embargo, es necesario que sean adjuntadas en el aplicativo como soporte de la respuesta emitida y para consulta del peticionario.
E-2016-220175	20-DEC-2016	NOTIFICACION DE ICFES Y NOTIFICACION DE CURSO DE ASCENSO AL ESCALAFON	10/01/2017	5120 - OFICINA DE ESCALAFON DOCENTE	JOSE VIDAL CASTAÑO RAMIREZ. Se observó que el documento fue finalizado el 09/03/2017, con el comentario: <i>"Hemos tenido retrasos para terminar de verificar los datos. Pero esperamos a fin de esta semana anexar a la lista enviada antes, los profes que luego de revisión cumplen con los requisitos. En su caso le anticipo que no hay problemas. correo enviado el 6 de enero de 2017, por parte de JOSE VIDAL CASTAÑO"</i>. Lo anterior, evidenció que la solicitud no fue gestionada oportunamente en el aplicativo SIGA, igualmente, no corresponde a una respuesta de fondo que resolviera de manera definitiva la situación planteada por el peticionario, incumpliendo lo dispuesto por el procedimiento Gestión de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, de los artículos 23, numeral 9, 24 de la Resolución 1184 de 2016 y 2, 14, 20, 21, 24 y 26 de la Resolución 1140 de 2016. De otra parte, el área aportó durante la visita, algunos correos mediante los cuales se dio respuesta a algunas solicitudes relacionadas con la <i>Evaluación Diagnóstica y Formativa</i>, sin embargo, es necesario que sean adjuntadas en el aplicativo como soporte de la respuesta emitida y para consulta del peticionario.
E-2016-177861	10-OCT-2016	PETICION ASCENSO EN EL ESCALAFON	06/01/2017	5120 - OFICINA DE ESCALAFON DOCENTE	CARLOS HUMBERTO PRIETO ACERO Se observó que el documento fue finalizado el 06/03/2017, con el comentario: <i>"Se ha finalizado el original y las copias del trámite por el usuario AGUDELO MARTINEZ ADRIANA YASMID de la dependencia 5120 - OFICINA DE ESCALAFON DOCENTE con el comentario SE FINALIZA EL TRAMITE MEDIANTE RESOLUCION PROYECTADA No. 1790 DEL 16 DE ENERO DE 2017"</i>. Lo anterior, evidenció que la solicitud no fue gestionada oportunamente en el aplicativo SIGA, incumpliendo los términos dispuestos en la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015 y lo dispuesto por el procedimiento Gestión de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, la Resolución 1184 de 2016 y Resolución 1140 de 2016.

³ Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones ante la Secretaría de Educación del Distrito.

 ALCALDÍA MAYOR BOGOTÁ D.C. Secretaría EDUCACIÓN	INFORME FINAL			
	EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2016			
	Fecha: 20/04/2017	Código:	Página: 10 de 24	Versión:

E-2016-221216	21-DEC-2016	REMITE SOLICITUD DERECHO DE PETICION SOLICITANDO EL DERECHO AMPARTICIPAR EN LA CONVOCATORIA AL PROCESO DE EVALUACION PARA EL ESCENSO DE GRADO O LA REUBICACION DEL NIVEL SALARIAL DE LOS EDUCADORES OFICIALES	11/01/2017	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	JOSE VIDAL CASTAÑO RAMIREZ	Se observó que el documento no fue finalizado en el aplicativo SIGA y, dentro de los documentos aportados por la OED no se encontró evidencia de respuesta al peticionario, por tanto, se incumplieron los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015, por el procedimiento Gestión de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, la Resolución 1184 de 2016 y Resolución 1140 de 2016.
E-2016-222180	26-DEC-2016	SOLICITUD DE INCLUSION EN EL LISTADO DE HABILITADOS PARA PRESENTAR LA ECDF CONVOCATORIA 2016-2017	12/01/2017	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	JOSE VIDAL CASTAÑO RAMIREZ	Se observó que el documento no fue finalizado en el aplicativo SIGA y, dentro de los documentos aportados por la OED no se encontró evidencia de respuesta al peticionario, por tanto, se incumplieron los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015, por el procedimiento Gestión de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, la Resolución 1184 de 2016 y Resolución 1140 de 2016.
E-2016-201569	21-NOV-2016	REMITE DOCUMENTACION REQUERIDA POR USTEDES	13/12/2016	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	ADRIANA YASMID AGUDELO MARTINEZ	Se observó que el documento no fue finalizado en el aplicativo SIGA y, dentro de los documentos aportados por la OED no se encontró evidencia de respuesta al peticionario, por tanto, se incumplieron los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015, por el procedimiento Gestión de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, la Resolución 1184 de 2016 y Resolución 1140 de 2016.
F-2016-5019	20-DEC-2016	Radicado desde el FUT. Tipo ciudadano solicitante: Docentes. Trámite: COPIAS DE DOCUMENTOS O EXPEDIENTES: Documento o Expediente = REVISIÓN DE EXPEDIENTE SOLICITANDO LOS CRÉDITOS GUARDADOS PARA ASCENSO EN ESCALAFÓN DOCENTE	11/01/2017	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	CARLOS HUMBERTO PRIETO ACERO	Se observó que el documento fue finalizado en el aplicativo SIGA el 06/03/2017, con el comentario: "Se ha finalizado el original y las copias del trámite por el usuario TACHACK SUAREZ ALBA CECILIA de la dependencia 5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE con el comentario SE PROYECTO RESOLUCION 125 DEL 10 DE ENERO DE 2017, EN EL CUAL SE LE INFORMA LOS CREDITOS UTILIZADOS, SE RESPONDIO CONFIRMANDO LA INFORMACION POR CORREO ELECTRONICO EL DIA 06-03-2017 S-2017-35655, POR PARTE DEL FUNCIONARIO CARLOS HUMBERTO PRIETO ACERO". Lo anterior, evidenció que la solicitud no fue gestionada oportunamente en el aplicativo SIGA, incumpliendo los términos dispuestos en la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015 y lo dispuesto por el procedimiento Gestión de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, la Resolución 1184 de 2016 y Resolución 1140 de 2016.
E-2016-216169	12-DEC-2016	SOLICITUD PRORROGA ENTREGA DE PROTOCOLIZACION POR LA SED DE CUNDINAMRCA REF E-2016-179964	02/01/2017	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	ADRIANA YASMID AGUDELO MARTINEZ	Se observó que el documento fue finalizado en el aplicativo SIGA el 06/03/2017, con el comentario: "SE DA RESPUESTA MEDIANTE EL OFICIO RAD.S-2017-4182 DEL 17 DE ENERO DE 2017, POR TIEMPO DE SERVICIO". Lo anterior, evidenció que la solicitud no fue gestionada oportunamente en el aplicativo SIGA, incumpliendo los términos dispuestos en la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015 y lo dispuesto por el procedimiento Gestión

 ALCALDIA MAYOR BOGOTÁ D.C. Secretaría EDUCACIÓN	INFORME FINAL			
	EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2016			
	Fecha: 20/04/2017	Código:	Página: 11 de 24	Versión:

						de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, la Resolución 1184 de 2016 y Resolución 1140 de 2016.
E-2016-221925	23-DEC-2016	HABILITAR PARA PROCESO DE EVALUACION DIAGNOSTICA FORMATIVA	13/01/2017	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	JOSE VIDAL CASTAÑO RAMIREZ	Se observó que el documento no fue finalizado en el aplicativo SIGA y, dentro de los documentos aportados por la OED no se encontró evidencia de respuesta al peticionario, por tanto, se incumplieron los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015, por el procedimiento Gestión de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, la Resolución 1184 de 2016 y Resolución 1140 de 2016.
E-2016-222963	28-DEC-2016	REMITE CD CON INFORMACION SOLICITADA	18/01/2017	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	CARLOS HUMBERTO PRIETO ACERO	Se observó que el documento fue finalizado en el aplicativo SIGA el 10/03/2017, con el comentario: "Se ha finalizado el trámite por el usuario: PRIETO ACERO CARLOS HUMBERTO y dando respuesta al radicado: S-2017-39321". Lo anterior, evidenció que la solicitud no fue gestionada oportunamente en el aplicativo SIGA, incumpliendo los términos dispuestos en la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015 y lo dispuesto por el procedimiento Gestión de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, la Resolución 1184 de 2016 y Resolución 1140 de 2016.
E-2016-197169	11-NOV-2016	respuesta del radicado S-2016-167147 para radicado escalafón docente.	05/12/2016	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	ADRIANA YASMID AGUDELO MARTINEZ	Se observó que el documento fue finalizado en el aplicativo SIGA el 06/03/2017, con el comentario: "Se ha finalizado el original y las copias del trámite por el usuario AGUDELO MARTINEZ ADRIANA YASMID de la dependencia 5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE con el comentario SE DA RESPUESTA AL DOCENTE MEDIANTE OFICIO RAD S-2016-180769 DEL 28 DE NOVIEMBRE DE 2016". Lo anterior, evidenció que la solicitud no fue gestionada oportunamente en el aplicativo SIGA, incumpliendo los términos dispuestos en la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015 y lo dispuesto por el procedimiento Gestión de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, la Resolución 1184 de 2016 y Resolución 1140 de 2016.
E-2016-220069	19-DEC-2016	ACTUALIZACION DEL ESCALAFON DOCENTE	09/01/2017	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	CARLOS HUMBERTO PRIETO ACERO	Se observó que el documento fue finalizado en el aplicativo SIGA el 06/03/2017, con el comentario: "Se ha finalizado el trámite por el usuario: PRIETO ACERO CARLOS HUMBERTO y dando respuesta al radicado: S-2017-35960". Lo anterior, evidenció que la solicitud no fue gestionada oportunamente en el aplicativo SIGA, incumpliendo los términos dispuestos en la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015 y lo dispuesto por el procedimiento Gestión de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, la Resolución 1184 de 2016 y Resolución 1140 de 2016.
E-2016-223264	29-DEC-2016	RADICA SOLICITUD DE INCLUSION EN EL LISTADO DE HABILITADOS PARA PRESENTAR LA ECDF CONVOCATORIA 2016 2017	12/01/2017	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	JOSE VIDAL CASTAÑO RAMIREZ	Se observó que el documento no fue finalizado en el aplicativo SIGA y, dentro de los documentos aportados por la OED no se encontró evidencia de respuesta al peticionario, por tanto, se incumplieron los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015, por el procedimiento Gestión de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, la Resolución 1184 de 2016 y Resolución 1140 de 2016.

 ALCALDÍA MAYOR BOGOTÁ D.C. Secretaría EDUCACIÓN	INFORME FINAL			
	EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2016			
	Fecha: 20/04/2017	Código:	Página: 12 de 24	Versión:

E-2016-221665	22-DEC-2016	REMITE SOLICITUD PARA QUE LA HABILITEN Y LA INTEGREN EN EL LISTADO DE PROFESORES DE PROCESO ECDF 2016-2017	12/01/2017	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	JOSE VIDAL CASTAÑO RAMIREZ	Se observó que el documento no fue finalizado en el aplicativo SIGA y, dentro de los documentos aportados por la OED no se encontró evidencia de respuesta al peticionario, por tanto, se incumplieron los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015, por el procedimiento Gestión de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, la Resolución 1184 de 2016 y Resolución 1140 de 2016.
E-2016-220558	20-DEC-2016	SOLICITUD INTEGRAN A PROFESORES QUE APLICAN EN EL PROCESO DE ECDF 2016-2017	10/01/2017	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	JOSE VIDAL CASTAÑO RAMIREZ	Se observó que el documento fue finalizado en el aplicativo SIGA el 09/03/2017, con el comentario: "Se ha finalizado el original y las copias del trámite por el usuario TACHACK SUAREZ ALBA CECILIA de la dependencia 5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE con el comentario El listado definitivo no se ha enviado aun para su publicación, sin embargo, al verificar su documento en el listado que se enviará, este se encuentra dentro del listado de docentes habilitados para el concurso de ECDF 2016-2017. Correo enviado el 12 de enero de 2017, por parte de ALEXANDER BECERRA". Lo anterior, evidenció que la solicitud no fue gestionada oportunamente en el aplicativo SIGA, incumpliendo los términos dispuestos en la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015 y lo dispuesto por el procedimiento Gestión de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, la Resolución 1184 de 2016 y Resolución 1140 de 2016.
E-2016-218570	15-DEC-2016	ACLARACION PRESENTACION ECDF	05/01/2017	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	JOSE VIDAL CASTAÑO RAMIREZ	Se observó que el documento fue finalizado en el aplicativo SIGA el 09/03/2017, con el comentario: "Se ha finalizado el original y las copias del trámite por el usuario TACHACK SUAREZ ALBA CECILIA de la dependencia 5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE con el comentario Hemos tenido retrasos para terminar de verificar los datos. Pero esperamos a fin de esta semana anexar a la lista enviada antes, los profes que luego de revisión cumplen con los requisitos. En su caso le anticipo que no hay problemas. Por favor espere para comprar el pin hasta que enviemos el listado al MEN., correo enviado el 6 de enero de 2017, por parte de JOSE VIDAL CASTAÑO". Lo anterior, evidenció que la solicitud no fue gestionada oportunamente en el aplicativo SIGA, igualmente, no corresponde a una respuesta de fondo que resolviera de manera definitiva la situación planteada por el peticionario, incumpliendo lo dispuesto por el procedimiento Gestión de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, de los artículos 23, numeral 9, 24 de la Resolución 1184 de 2016 ⁴ y 2, 14, 20, 21, 24 y 26 de la Resolución 1140 de 2016 ⁵ . De otra parte, el área aportó durante la visita, algunos correos mediante los cuales se dio respuesta a algunas solicitudes relacionadas con la Evaluación Diagnóstica y Formativa, sin embargo, es necesario que sean adjuntadas en el aplicativo como soporte de la respuesta emitida y para consulta del peticionario.

⁴ Por la cual se expide el reglamento Interno de Gestión Documental y Archivo de la Secretaría de Educación del Distrito.

⁵ Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones ante la Secretaría de Educación del Distrito.

 ALCALDIA MAYOR BOGOTÁ D.C. Secretaría EDUCACIÓN	INFORME FINAL		
	EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2016		
	Fecha: 20/04/2017	Código:	Página: 13 de 24 Versión:

E-2016-223139	28-DEC-2016	SOLICITA SEA INTEGRADO EN LAS LISTAS DE ASCENSO Y REUBICACION SALARIAL.	18/01/2017	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	JOSE VIDAL CASTAÑO RAMIREZ	Se observó que el documento no fue finalizado en el aplicativo SIGA y, dentro de los documentos aportados por la OED no se encontró evidencia de respuesta al peticionario, por tanto, se incumplieron los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015, por el procedimiento Gestión de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, la Resolución 1184 de 2016 y Resolución 1140 de 2016.
I-2016-74689	27-DEC-2016	LISTA DOCENTES EN PERIODO DE PRUEBA	18/01/2017	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	JOSE VIDAL CASTAÑO RAMIREZ	Se observó que el documento no fue finalizado en el aplicativo SIGA y, dentro de los documentos aportados por la OED no se encontró evidencia de respuesta al peticionario, por tanto, se incumplieron los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015, por el procedimiento Gestión de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, la Resolución 1184 de 2016 y Resolución 1140 de 2016.
I-2016-74155	23-DEC-2016	REMITO TIEMPOS DE SERVICIO SOLICITADOS	13/01/2017	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	LUIS ALBERTO MARTINEZ CHAPARRO	Se observó que el documento fue finalizado en el aplicativo SIGA el 06/03/2017, con el comentario: "Se ha finalizado el original y las copias del trámite por el usuario MARTINEZ CHAPARRO LUIS ALBERTO de la dependencia 5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE con el comentario SE RECIBEN TIEMPOS DE SERVICIO PARA LO PERTINENTE". Lo anterior, evidencia incumplimiento de lo dispuesto por el procedimiento Gestión de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, de los artículos 23, numeral 9, 24, 26 de la Resolución 1184 de 2016 ⁶ y 2, 14, 20, 21, 24, 26 de la Resolución 1140 de 2016 ⁷ .
I-2016-74332	26-DEC-2016	De manera atenta y le informo que no es posible atender su solicitud en razón a el resultado de los docentes que deben ser evaluados en periodo de prueba del año 2016, es centralizada y reportada por la Dirección de Evaluación de la Educación.	16/01/2017	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	JOSE VIDAL CASTAÑO RAMIREZ	Se observó que el documento no fue finalizado en el aplicativo SIGA y, dentro de los documentos aportados por la OED no se encontró evidencia de respuesta al peticionario, por tanto, se incumplieron los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015, por el procedimiento Gestión de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, la Resolución 1184 de 2016 y Resolución 1140 de 2016 ⁷ .
I-2016-75532	30-DEC-2016	OFICIO E-2016-222673 HABILITACION PARA REALIZAR EVALUACION ASCENSO ECDF-	20/01/2017	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	JOSE VIDAL CASTAÑO RAMIREZ	Se observó que el documento no fue finalizado en el aplicativo SIGA y, dentro de los documentos aportados por la OED no se encontró evidencia de respuesta al peticionario, por tanto, se incumplieron los términos dispuestos por la Ley 1755 de 2015, por el procedimiento Gestión de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, la Resolución 1184 de 2016 y Resolución 1140 de 2016.
I-2016-73905	22-DEC-2016	OFICIO RESPUESTA E-2016-218303-	12/01/2017	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	JOSE VIDAL CASTAÑO RAMIREZ	Se observó que el documento fue finalizado en el aplicativo SIGA el 09/03/2017, con el comentario: "Se ha finalizado el original y las copias del trámite por el usuario TACHACK SUAREZ ALBA CECILIA de la dependencia 5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE con el comentario Hemos tenido retrasos para terminar de verificar los datos. Pero esperamos a fin de esta semana anexar a la lista enviada antes, los profes que luego de revisión cumplen con los requisitos. En su caso le

⁶ Por la cual se expide el reglamento Interno de Gestión Documental y Archivo de la Secretaría de Educación del Distrito.

⁷ Por la cual se reglamenta el tramite interno de peticiones ante la Secretaría de Educación del Distrito.

 ALCALDIA MAYOR BOGOTÁ D.C. Secretaría EDUCACIÓN	INFORME FINAL			
	EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2016			
	Fecha: 20/04/2017	Código:	Página: 14 de 24	Versión:

					<i>antipo que no hay problemas. Por favor espere para comprar el pin hasta que enviemos el listado al MEN., correo enviado el 6 de enero de 2017, por parte de JOSE VIDAL CASTAÑO.</i> Lo anterior, evidencia incumplimiento de lo dispuesto por el procedimiento Gestión de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, de los artículos 23, numeral 9, 24, 26 de la Resolución 1184 de 2016⁸ y 2, 14, 20, 21, 24, 26 de la Resolución 1140 de 2016⁹.
1-2016-73551	21-DEC-2016	REMITO T.S DE CORREO ENVIADO 15-12-2016	11/01/2017	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	LUIS ALBERTO MARTINEZ CHAPARRO Lo anterior, evidenció que la solicitud no fue gestionada oportunamente en el aplicativo SIGA, igualmente, no corresponde a una respuesta de fondo que resolviera de manera definitiva la situación planteada por el peticionario, incumpliendo lo dispuesto por el procedimiento Gestión de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, de los artículos 23, numeral 9, 24 de la Resolución 1184 de 2016¹⁰ y 2, 14, 20, 21, 24 y 26 de la Resolución 1140 de 2016¹¹. De otra parte, el área aportó durante la visita, algunos correos mediante los cuales se dio respuesta a algunas solicitudes relacionadas con la <i>Evaluación Diagnóstica y Formativa</i>, sin embargo, es necesario que sean adjuntadas en el aplicativo como soporte de la respuesta emitida y para consulta del peticionario

Teniendo en cuenta el anterior análisis, se recomienda establecer controles y seguimientos semanales a los servidores y contratistas, recordando los términos de respuesta de las peticiones en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015 y lo dispuesto por el procedimiento Gestión de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, la Resolución 1184 de 2016 y Resolución 1140 de 2016, así como las circulares internas 003 de 2016 y 029 de 2016.

En cuanto al caso concreto de los documentos pendientes por finalizar, asignados al contratista José Vidal Castaño, es necesario la utilización del formato 11-04-IF-001 V2, "*Acta Estado de Correspondencia*", en cumplimiento de la Circular 003 de marzo 30 de 2016 y las demás disposiciones internas mencionadas.

1.3.1.3. Respecto a la atención de las solicitudes que ingresan a través del aplicativo SDQS de la Alcaldía Mayor, se observó que durante el semestre evaluado se atendieron 21 quejas, de las cuales 10 no fueron respondidas oportunamente, así:

NÚMERO PETICIÓN	TIPO PETICIÓN	ESTADO PETICIÓN FINAL	FECHA INGRESO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA FINALIZACIÓN	FECHA CIERRE	DÍAS GESTIÓN	DÍAS VENCIMIENTO
1457322016	RECLAMO	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	2016-08-19	2016-09-07	2016-09-08	2016-09-08	19	1
1320172016	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA	2016-07-28	2016-08-09	2016-08-18	2016-08-18	9	9

⁸ Por la cual se expide el reglamento Interno de Gestión Documental y Archivo de la Secretaría de Educación del Distrito.

⁹ Por la cual se reglamenta el tramite interno de peticiones ante la Secretaría de Educación del Distrito.

¹⁰ Por la cual se expide el reglamento Interno de Gestión Documental y Archivo de la Secretaría de Educación del Distrito.

¹¹ Por la cual se reglamenta el tramite interno de peticiones ante la Secretaría de Educación del Distrito.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2016

Fecha: 20/04/2017

Código:

Página:
15 de 24

Versión:

		DEFINITIVA						
1618242016	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	2016-09-13	2016-10-03	2016-10-10	2016-10-10	25	7
1965142016	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	2016-11-04	2016-11-25	2016-11-29	2016-11-29	19	4
1965172016	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	2016-11-04	2016-11-25	2016-11-29	2016-11-29	19	4
1993262016	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR		2016-11-10	2016-11-30			85	72
2247572016	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR		2016-12-20	2017-01-06			44	35
2181492016	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR		2016-12-09	2016-12-29			15	8
1535802016	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	2016-08-31	2016-09-12	2016-09-19	2016-09-19	18	7
1320142016	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	2016-07-28	2016-08-09	2016-08-18	2016-08-18	20	9

De la revisión de aquellas quejas que superaron 10 días posteriores a la fecha de vencimiento, se encontró lo siguiente:

NUMERO PETICIÓN	TIPO PETICIÓN	FECHA INGRESO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA FINALIZACIÓN	FECHA CIERRE	DÍAS GESTIÓN	DÍAS VENCIMIENTO	OBSERVACIÓN OCI
1993262016	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2016-11-10	2016-11-30			85	72	El documento fue finalizado en febrero 10 de 2017, no se anexó la respuesta en el aplicativo.
2247572016	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2016-12-20	2017-01-06			44	35	Se dio respuesta el 16 de enero de 2017 y se adjuntó al aplicativo.

Lo anterior, evidenció incumplimiento en los términos de ley en la atención de las solicitudes. Adicionalmente, de acuerdo con el reporte de la OCS, el nivel de oportunidad del mes de diciembre de la Oficina de Escalafón Docente fue del 33% y el consolidado del año fue del 71%, ello corrobora lo señalado frente a la atención de los requerimientos que ingresan a través de este aplicativo, por fuera de los términos previstos en la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015, y lo dispuesto por el procedimiento Gestión de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, la Resolución 1184 de 2016 y Resolución 1140 de 2016.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2016

Fecha: 20/04/2017

Código:

Página:
16 de 24

Versión:

1.3.2. Dirección de Ciencias, Tecnologías y Medios Educativos (DCTME)

1.3.2.1. El reporte del indicador por dependencia de la OSC, indicó que al finalizar la vigencia 2016 la DCTME alcanzó el 74% en el nivel de oportunidad en la atención de los requerimientos que ingresan través del aplicativo SIGA, dicho indicador es deficiente frente al 80% esperado, máxime, cuando la dependencia fue categorizada con *volumen medio de recepción* de documentos.

Durante la visita de auditoría efectuada y una vez revisado el SIGA del área desde el 01/07/2016 al 31/12/2016, no se encontraron documentos pendientes por respuesta, sin embargo, teniendo en cuenta que al 02 de enero de 2017, la dependencia reportó 2 requerimientos sin respuesta (20%), se demostró que los documentos no fueron gestionados en el aplicativo en los términos previstos en la ley, afectando el nivel de oportunidad de la dependencia e impactando el indicador de la Entidad.

Por lo anterior, es necesario atender los términos previstos en la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015, y lo dispuesto por el procedimiento Gestión de Correspondencia de Salida, código: 17-02-PD-008 publicada en ISOLUCIÓN, la Resolución 1184 de 2016, Resolución 1140 de 2016 y en las circulares 003 de 2016 y 029 de 2016.

1.3.2.2. Se observó que al momento de la visita no se reportaron pendientes por tramitar peticiones que ingresan través del aplicativo SDQS, sin embargo, de acuerdo al reporte de la OSC: *Nivel de Oportunidad de Quejas y Soluciones – diciembre 2016*, la Dirección evaluada recibió una queja la cual no fue atendida oportunamente:

3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	0	2	5	7			71%
3100 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PREESCOLAR Y BA	0	0	2	2	0,38%	C	100%
3400 - DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN DE	0	0	1	1	0,19%	C	100%
3200 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA Y SUPERIOR	0	1	2	3	0,57%	B	67%
3300 - DIRECCIÓN DE CIENCIAS TECNOLOGÍAS Y MED	0	1	0	1	0,19%	C	0%

Figura 6: REPORTE DIRECCIÓN DE CIENCIAS, TECNOLOGÍAS Y MEDIOS EDUCATIVOS
Fuente: NIVEL DE OPORTUNIDAD DE QUEJAS Y SOLUCIONES – DICIEMBRE 2016

Por tanto, es necesario que se refuercen los controles para la finalización de las peticiones que ingresan a través de este aplicativo en cumplimiento de la ley y los lineamientos internos precitados.

2. Verificar el avance y cumplimiento de las acciones definidas por las diferentes dependencias de la SED, en el Plan de Mejoramiento concertado durante la evaluación de las PQRS del primer semestre 2016.

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 de Talento Humano (Grupo de Certificaciones Laborales), Dirección de Servicios Administrativos (Grupo de Archivo), Dirección Local de Educación de Engativá, Dirección Local de Educación de Suba, Dirección Local de Educación de Kennedy, Dirección Local de Educación de Usaquén, Oficina Asesora de Comunicación y Prensa y Oficina de Apoyo Precontractual.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2016

Fecha: 20/04/2017

Código:

Página:
17 de 24

Versión:

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

2.1. DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN DE ENGATIVÁ

Durante la visita de seguimiento al Plan de Mejoramiento, realizada el día 03 de marzo de 2017, se revisaron las evidencias aportadas por la DILE, encontrándose que para cada uno de los compromisos la dirección implementó las acciones a fin de eliminar las causa que dieron lugar a las observaciones de auditoría.

Acción uno: relacionada con la inclusión en el Mapa de Riesgos el manejo de correspondencia (...), se corroboró que dicha actividad se encuentra incluida en el Mapa de Riesgos de la Dirección Local, en consecuencia, le fueron definidos unos controles específicos a fin de mitigar los riesgos jurídicos generados por el eventual incumplimiento de los términos de ley. Así mismo, en el marco de la Metodología para la Administración de Riesgo de la SED, a estos controles se les deben efectuar seguimientos cuatrimestrales.

Acción dos: en la cual se establecieron reuniones de sensibilización y planteamiento de estrategias para el mejoramiento de la gestión de correspondencia, como soportes del cumplimiento de esta acción se revisaron los soportes que dan cuenta de la programación de la Dirección Local y el plan de trabajo para fortalecer la atención al ciudadano y mejorar la gestión.

Acción tres: se estableció que el funcionario encargado del área de Servicio al Ciudadano y responsable del SDQS, realizaría 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. Se constató, a través de los correos electrónicos enviados semanalmente por el funcionario responsable de la correspondencia en la Dirección Local a los funcionarios y contratistas de la dependencia, el control y seguimiento adelantado a la gestión y finalización de los documentos asignados.

Teniendo en cuenta lo anterior, se cierran las acciones abiertas en el Plan de Mejoramiento.

2.2. DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN DE KENNEDY

En el marco de la evaluación realizada durante el primer semestre del año 2016, la Dirección Local de Kennedy se comprometió en el Plan de Mejoramiento a realizar los seguimientos semanales y a efectuar el cierre de los 264 documentos sin respuesta a cargo de los funcionarios Jhon Silva (177), Beatriz Godoy (28) y Blanca Inés Cabra (59). Durante la visita de seguimiento efectuada el 03 de marzo de 2017, se revisaron las evidencias aportadas por la Dirección Local como soporte del cumplimiento de los compromisos suscritos en el Plan de Mejoramiento.

Se revisaron los correos semanales remitidos a los funcionarios y contratistas de la DILE, en el cual se comunican los documentos pendientes por respuesta y los que próximos a vencer, como control que permita el incumplimiento de los términos previstos en la Ley. De otra parte, se revisaron los informes generados por la responsable del proceso en la DILE, utilizados como alertas para cada funcionario y que son de conocimiento de la gerencia de la DILE para que tomé las medidas pertinentes.

 ALCALDÍA MAYOR BOGOTÁ D.C. Secretaría EDUCACIÓN	INFORME FINAL			
	EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2016			
	Fecha: 20/04/2017	Código:	Página: 18 de 24	Versión:

Aunado a lo anterior, la consulta efectuada en el aplicativo SIGA desde el 01/01/2016 a 31/12/2016, la cual evidenció la finalización de los 264 documentos pendientes de vigencias anteriores.

Teniendo en cuenta lo anterior, se cierra la acción en el Plan de Mejoramiento.

2.3. DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN DE SUBA

En la visita administrativa efectuada a la DILE durante la evaluación al primer semestre de 2016, se verificó en el SIGA los documentos vencidos desde 01 de enero de 2015 al 30 de junio de 2016, encontrándose que para el primer semestre de 2016 se presentaron 5 radicados vencidos, así mismo, al consultar el aplicativo SDQS de la Alcaldía Mayor, generado en la misma vista a la DILE, permitió identificar 9 radicados vencidos para el primer semestre de 2016.

Teniendo en cuenta lo anterior, el equipo auditor recomendó 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.

Como resultado de la recomendación, la DILE implementó un plan de mejoramiento, cuyas acciones consistirían en: asignar al secretario del equipo de Inspección y Vigilancia de la Localidad, la responsabilidad del seguimiento del aplicativo SDQS para un eficiente reparto y seguimiento de las solicitudes, y contar con dos abogados contratistas comprometidos con la revisión de las solicitudes quienes serán los encargados de verificar las respuestas en términos.

En visita de seguimiento realizada el 3 de marzo de 2017, se verificó en el aplicativo de la Alcaldía Mayor SDQS los documentos vencidos a 31 de diciembre de 2016, igualmente, se realizó la verificación de los vencidos en el SIGA con el mismo corte, determinados que la DILE tiene 63 radicados vencidos en el aplicativo SDQS y 314 en el aplicativo SIGA.

En relación con las acciones del plan de mejoramiento responsabilidad de la DILE de Suba, se informó por parte del Director Local de Educación que se encuentra en perfeccionamiento de los contratos de los abogados, Julie Alexandra Rodríguez y Celiano Vega Motta, correspondiente a la primera acción del plan de mejoramiento, y se designó al funcionario Saúl Serrato Pinzón la administración de la herramienta de SDQS, secretario del área de inspección y vigilancia; de la misma manera, se informó que la DILE a tenido dificultad en la integración del Equipo de Inspección de Vigilancia por varias situaciones administrativas, tales como: incapacidades, suspensiones por sanción y traslados.

Ahora bien, revisado el plan de mejoramiento se encontró que la segunda acción no tiene fecha límite, en consecuencia, se fijó para el 30 de junio de 2017 la fecha para el cumplimiento de las dos acciones, las cuales guardan estrecha consonancia y serán verificadas por el equipo auditor en el seguimiento a las PQRS programado para el segundo semestre de 2017, o en la fecha concertada con la Dirección Local de Educación, sin que esta exceda un año desde la suscripción del plan.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2016

Fecha: 20/04/2017

Código:

Página:
19 de 24

Versión:

2.4. DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN DE USAQUÉN

Durante la evaluación del I semestre de 2016, la DILE presentó 6 solicitudes pendientes en el SDQS, determinándose que la DILE 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 depende necesariamente de estos.

Igualmente, se recomendó tomar decisiones frente a la gestión de las quejas, en cuanto se dé apertura a la 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 permite el cierre en el aplicativo y no afecta los indicadores de cumplimiento.

Como resultado de la recomendación, se implementó por la DILE un plan de mejoramiento, cuyas acciones consistirían en: Asignar al secretario del equipo de Inspección y Vigilancia de la Localidad, la responsabilidad del seguimiento del aplicativo SDQS para un eficiente reparto y seguimiento de las solicitudes y el servidor responsable del SIGA, deberá hacer seguimiento semanal a los documentos próximos a vencerse, con el fin de recordarle al servidor responsable del trámite, evitando que vengzan, sin darle respuesta en los términos de ley.

En la visita de verificación realizada el 3 de marzo de 2017, se consultó en el aplicativo SIGA los documentos vencidos a 31 de diciembre de 2016, encontrándose que no tiene radicados vencidos a esta fecha, igualmente, se revisó el aplicativo de SDQS de la Alcaldía Mayor, en donde se evidenció que a la fecha 30 de junio de 2016, todos los radicados en este aplicativo están gestionados.

En relación con las acciones del plan de mejoramiento responsabilidad de la DILE de Usaquén, esta dependencia envió al equipo auditor, las evidencias correspondientes a las dos acciones, una, designación del funcionario de la administración de SDQS del área de inspección y vigilancia, y dos, constancia de seguimiento a los documentos próximos a vencerse, de los meses de octubre, noviembre, diciembre de 2016 y enero 2017.

Por tanto, se cierran las observaciones presentadas por el equipo auditor en la auditoría a la PQRS efectuada al I semestre de 2016, a la de la DILE Usaquén.

2.5. OFICINA DE APOYO PRECONTRACTUAL

En la visita administrativa efectuada durante la evaluación al primer semestre de 2016 a esta Oficina, se generó consulta en el aplicativo SDQS de la Alcaldía Mayor, arrojando como resultado, que durante el periodo evaluado la OAP recibió 5 quejas a través de este medio, al revisar la trazabilidad de cada una, se determinó que de los 5 registros sólo dos se respondieron 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 necesitaría 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 se evidenció un control eficiente sobre la entrega de los radicados SDQS y el seguimiento de su respuesta.



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2016

Fecha: 20/04/2017

Código:

Página:
20 de 24

Versión:

Como resultado de la auditoría realizada, se implementó por parte de la dependencia un plan de mejoramiento, cuyas acciones consistirían en: cambio de la persona responsable del manejo de las herramientas SIGA y SDQS, capacitación a la persona responsable y, reportes y seguimiento, con el fin de mejorar los indicadores del Nivel de Oportunidad.

En visita de seguimiento realizada el 1º de marzo de 2017, se comprobó en el aplicativo de la Alcaldía Mayor SDQS los documentos vencidos a 31 de diciembre de 2016, igualmente, se realizó la verificación de los vencidos en el SIGA con el mismo corte, determinados que la Oficina de Apoyo Precontractual no tiene radicados vencidos.

De la misma manera, se pudo establecer que la persona responsable del manejo de las herramientas SIGA y SDQS es la contratista CARMEN ADRIANA MONROY FLOREZ, que fue capacitada en las dos herramientas en el mes de noviembre de 2016, y que el seguimiento que realiza a la respuesta de las solicitudes es eficaz, pues como se mencionó, la Oficina de Apoyo Precontractual no tiene radicados vencidos. La contratista CARMEN ADRIANA MONROY FLOREZ envía evidencias sobre las acciones adelantadas, a través de correo electrónico.

En consecuencia, se cierran las observaciones presentadas por el equipo auditor en la auditoría a la PQRS efectuada al I semestre de 2016, a la Oficina de Apoyo Precontractual.

2.6. 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, se accedió al Sistema Informativo SIGA, el cual reportó 3955 radicados vencidos desde el 01/01/2010 al 30/06/2016.

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

El 1º de marzo de 2017 se realizó visita de seguimiento al plan de mejoramiento, con el fin de verificar en el SIGA los documentos vencidos desde el 01/01/2010 al 30/06/2016, intervalo de tiempo correspondiente al plan de mejoramiento a cargo del Grupo de Archivo SED, perteneciente a la Dirección de Servicios Administrativos, encontrándose lo siguiente:

Vencidos	
2010:	581
2011:	1192
2012:	790
2013:	601
2014:	753
2015:	4
TOTAL:	3921
VENCIDOS:	6368
CERRADOS:	2447



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2016

Fecha: 20/04/2017

Código:

Página:
21 de 24

Versión:

Es decir, del 25 de octubre de 2016 al 1º de marzo de 2017 se han cerrado 34 radicados, siendo poco efectivas las previsiones tomadas en 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.

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

2.7. DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - GRUPO DE CERTIFICACIONES LABORALES:

La acción inicial formulada en el Plan de Mejoramiento por el Grupo de Certificaciones Laborales apuntó 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.

El Grupo de Certificaciones Laborales continuó con las acciones relacionadas en el plan de mejoramiento, teniendo en cuenta 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.

Como consecuencia, se modificó la acción en el plan de mejoramiento, para cumplimiento el 30 de agosto de 2016, la cual consistiría en descargar del aplicativo los 226 requerimientos vencidos del año 2014 del exfuncionario Ángel Machado, realizando un cruce de información de las bases de datos que se tengan para establecer respuestas posteriores de los mismos requerimientos.

En virtud del seguimiento al plan de mejoramiento, se realizó consulta por parte del equipo auditor el 10 de marzo de 2017, en el aplicativo SIGA, a los radicados vencidos responsabilidad del exfuncionario Ángel Machado; encontrando que no hay radicados pendientes por cerrar de éste, por consiguiente, se da por cumplida la acción, compromiso de la Dirección de Talento Humano - Grupo de Certificaciones Laborales.

No obstante, 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 bajo su responsabilidad, sean gestionados y finalizados en el aplicativo SIGA, evitando reportes negativos que afecten el indicador de oportunidad, 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.

2.8. OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA

Durante la evaluación en el I semestre de 2016, en la visita administrativa efectuada a esta Oficina, se realizó la consulta en el aplicativo SIGA a los radicados 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



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2016

Fecha: 20/04/2017

Código:

Página:
22 de 24

Versión:

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 recomendó 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.

Así mismo, en relación con el aplicativo SDQS de la Alcaldía Mayor, 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 recomendó que al cierre de la vigencia 2016 obtuviera el 100% en el nivel de oportunidad.

Como resultado de la auditoria realizada, se implementó por parte de la dependencia un plan de mejoramiento, cuyas acciones consistirían en: establecer un cuadro de control con semáforos a cargo del responsable de correspondencia, para hacer seguimiento diario a las peticiones; la firma del pago a los contratistas estará sujeta a la presentación del Paz y Salvo en los aplicativos SIGA y SDQS, y la solicitud a la OSC para que modifique el informe y que no figure en 0% cuando no reciben peticiones.

En visita de seguimiento realizada el 1º de marzo de 2017, se comprobó que la funcionaria responsable de correspondencia, maneja un cuadro de control con semáforos para hacer seguimiento diario a las peticiones que se radican en la dependencia, igualmente se verificó que, para la firma del pago a los contratistas, éstos deben presentar Paz y Salvo en los aplicativos SIGA y SDQS; por último, se constató la solicitud de la OACP a la OSC para que modificará el informe y que no figure en 0% cuando no reciben peticiones.

En consecuencia, se cierran las observaciones presentadas por el equipo auditor en la auditoria a la PQRS efectuada al I semestre de 2016, a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa.

OBSERVACIONES GENERALES

- La SED reportó para año 2016 un promedio del 80 % en el nivel de oportunidad en la atención de solicitudes que ingresan a través del SIGA y SDQS, alcanzando la meta propuesta por la Oficina de Servicio al Ciudadano, este porcentaje se puede superar, mejorando el tiempo de respuesta de las quejas y solicitudes, teniendo en cuenta que en el aplicativo SDQS se alcanzó el 71% del nivel de oportunidad. 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.
- Durante la evaluación se constató, que la SED tiene un rezago de 6028 radicados pendientes (Reporte internos y entradas pendientes de respuesta al 02 de enero de 2017 – OSC), 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.



ALCALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
Secretaría
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2016

Fecha: 20/04/2017

Código:

Página:
23 de 24

Versión:

- 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 y SDQS, cumpliendo con las acciones formuladas en el plan de mejoramiento, como consecuencia fueron objeto de cierre.
- El equipo auditor hizo revisión aleatoria a la publicación digital de los documentos gestionados a través del aplicativo SIGA, encontrando que no se realiza la digitalización de la totalidad de los documentos, y que la Oficina de Servicio al Ciudadano está subiendo los documentos que provienen de los entes de control, sin embargo, ha encontrado inconvenientes para hacerlo en tiempo real, debido que los escáneres adquiridos por la SED no cumplen con las especificaciones requeridas para esta labor. Es importante que todas las dependencias de la secretaría implementen esta labor con el fin de dar utilización cabal al sistema y se realice una mejor gestión de los requerimientos y solicitudes bajo su responsabilidad.
- En cuanto al cumplimiento de la Circular 023 de 2016, se encontró que algunas dependencias de la SED con reportes de vencidos desde el 2010 al 2015, no realizaron el informe que debía ser remitido a la Oficina de Servicio al Ciudadano, a su vez, el informe presentado por la OSC, no registra un plan de acción para el seguimiento de dichas solicitudes. No se evidenció la decisión por parte del Comité de Interno de Archivo de la Entidad, quien debe disponer sobre la eventual finalización de los radicados internos y externos en el aplicativo SIGA.

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:

- a) 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 las Circulares 023 de 2016 y 029 de 2016, y las Resoluciones 1140 y 1184 de 2016.
- b) Tramitar las solicitudes registradas en los aplicativos SIGA y SDQS en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755/2015, que señala en su Artículo 14: ***"Términos para resolver las distintas modalidades de 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*

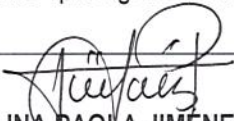
Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la

 ALCALDÍA MAYOR BOGOTÁ D.C. Secretaría EDUCACIÓN	INFORME FINAL		
	EVALUACIÓN SOBRE PQRS II SEMESTRE 2016		
	Fecha: 20/04/2017	Código:	Página: 24 de 24
			Versión:

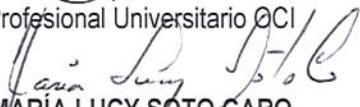
autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

- c) Implementar estrategias 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, 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.
- k) Adelantar las acciones correspondientes para la digitalización de los documentos tramitados a través del aplicativo SIGA, y en especial, aquellos que ingresan a través de la ventanilla de servicio al ciudadano de la SED.

Elaboró:


CAROLINA PAOLA JIMÉNEZ JIMÉNEZ
 Profesional Universitario OCI

Aprobó:


MARÍA LUCY SOTO-CARO
 Jefe oficina de Control Interno