



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

MEMORANDO

Para: **DIANA CAROLINA RESTREPO VELEZ**
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano

JENNY ADRIANA BRETON VARGAS
Jefe Oficina Asesora Jurídica

ANA LUCIA RODRIGUEZ APRAEZ
Jefe Oficina de Control Disciplinario

De: **Jefe Oficina de Control Interno**

Fecha: 16 de octubre de 2019

Asunto: Entrega Informe Final de Seguimiento PQRSD I SEMESTRE DE 2019

En cumplimiento del programa Anual de Auditoría 2019 y dentro de la función de Evaluación y Seguimiento al Sistema de Control Interno que adelanta esta oficina, se realizó seguimiento a PQRSD I SEMESTRE 2019.

La Oficina de Control Interno hizo entrega del informe preliminar, el 23 de septiembre de 2019, a la Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano, Jefe de la Oficina Asesora Jurídica y para conocimiento de la Jefe de la Oficina de Control Disciplinario, con las respectivas recomendaciones.

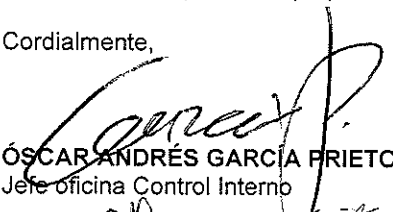
Al respecto es necesario mencionar que, se entiende la recomendación como una propuesta o sugerencia formulada con un alcance preventivo, que sirve para la toma de decisiones oportunas, con el propósito de corregir en tiempo las desviaciones encontradas y de esta forma lograr el cumplimiento de las metas y resultados esperados.

En este contexto y frente a esta advertencia, se buscó que el área objeto de seguimiento, definiera como compromiso intrínseco, las medidas y cambios que debían incorporar a su gestión, pero desde el autocontrol, autorregulación y autogestión como una actividad cotidiana, evaluando su propio trabajo para detectar posibles desviaciones, efectuar correctivos oportunamente y mejorar actividades o tareas bajo su responsabilidad para garantizar el ejercicio de una función administrativa, transparente y eficaz.

Con radicado I-2019-84644, I-2019-87690, I-2019-88479 se recibieron las observaciones al informe Preliminar de seguimiento, el cual fue analizado y revisado con las evidencias aportadas. Con base en la evaluación realizada, se remite el informe final con las aclaraciones y precisiones correspondientes relacionadas con las recomendaciones.

Además, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y del fortalecimiento de la cultura del control, la Oficina de Servicio al Ciudadano deberá hacer los seguimientos y ejercer los controles a las actividades descritas en el informe con el propósito de garantizar la efectividad de los procesos y procedimientos que le son propios.

Cordialmente,


ÓSCAR ANDRÉS GARCÍA PRIETO
Jefe Oficina Control Interno

Proyectó: Aysa Valoyes Caicedo/ Martha Silva Avila

		INFORME FINAL		
		SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE 2019		
Fecha: 10/10/2019		Código: 7	Página: 1 de 22	Versión:
Proceso Responsable	Oficina de Servicio al Ciudadano			
Fecha Inicio	14/08/2019			
Fecha Cierre	19/09/2019			
Equipo Auditor	Martha Silva Avila Aysa Valoyes Caicedo			
Objetivo General	Realizar seguimiento al proceso de servicio al ciudadano, con relación a lo trámites de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias; verificar los protocolos de servicio al ciudadano de acuerdo con la normatividad 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 Específicos	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), y Bogotá te Escucha, durante el Primer semestre 2019, 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) y Bogotá te Escucha, lo mismo que la información relacionada con felicitaciones, sugerencias y reconocimientos, durante el primer semestre 2019, según muestra, incluyendo satisfacción de los ciudadanos. 3. Realizar seguimiento a las recomendaciones resultado del informe de PQRS efectuado en el I Semestre 2019.			
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 Bogotá te Escucha; lo mismo que los canales de atención a la ciudadanía, durante el primer semestre del 2019.			
MARCO NORMATIVO				
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. 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 015/12/2016. Prorroga términos de respuesta a peticiones.

**INFORME FINAL****SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE 2019**

Fecha: 10/10/2019

Código: 7

Página: 3 de 22

Versión:

19. Circular No. 003 de 30 de marzo de 2016. "Respuestas oportunas en términos de ley de los requerimientos de los ciudadanos".
20. Circular 15 de 2016.
21. Circular 22 de 2016
22. Circular 21 de 2017 .
23. Circular Informativa 04 de 2018. "Lineamientos para trámites de acciones constitucionales de tutela".
24. Manual Integrado de Planeación y Gestión.
25. Manual del 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 PQRS.
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 y avance en la digitalización en los aplicativos SIGA y Bogotá te Escucha.
3. Revisión de las recomendaciones resultado del informe de seguimiento de las PQRS del segundo semestre 2018.
4. Solicitar a la Oficina de Control Disciplinario Interno, informe de las quejas recibidas por incumplimiento a las PQRS y SDQS en el primer semestre de 2019.
5. Solicitar a la Oficina Asesora Jurídica, informe las tutelas recibidas por incumplimiento a las PQRS y SDQS en el primer semestre de 2019.
6. 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.
7. Acopio y análisis de la información recolectada, elaboración y comunicación de los resultados a las dependencias involucradas.
8. Análisis de las respuestas al informe preliminar, comunicación del informe definitivo y plan de mejoramiento.

**INFORME FINAL****SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE 2019**

Fecha: 10/10/2019

Código: 7

Página: 4 de 22

Versión:

RESUMEN EJECUTIVO

El seguimiento a la gestión de las PQRS del primer semestre de 2019 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.

En este orden se cuantificó el total de solicitudes recibidas por niveles de la Entidad y se revisó el comportamiento del nivel de oportunidad en su atención, lo que permitió establecer la disparidad de cumplimientos entre el nivel central y el nivel Institucional, para el caso de éste último si bien se observó avances positivos con relación al anterior seguimiento, aún están distantes en el cumplimiento, razón por la cual se deben agudizarse las gestiones para el logro de los objetivos institucionales en el menor tiempo posible.

En otro aspecto, el seguimiento efectuado permitió evidenciar en menor medida inconsistencias y oportunidades de mejora en la publicación de informes mensuales, que deberán ser tenidos en cuenta.

En la revisión aleatoria efectuada a la muestra de dependencias seleccionadas Nivel Institucional, para examinar la digitalización, calidad, oportunidad y finalización de las respuestas se encontró que el 90 % de las Instituciones Educativas evaluadas no sube información al aplicativo SIGA, no se pudo observar la trazabilidad de la petición.

En relación con el informe sobre las encuestas de satisfacción en los canales de atención a los ciudadanos se sugirió reforzar la atención al canal telefónico y virtual, y extender las encuestas de satisfacción a las Instituciones.

De otra parte, en la verificación del cumplimiento de las disposiciones legales se advirtió posibles infracciones a lo señalado en la Ley 1755 de 2015, resolución 1140 de 2016 y circular 003 de 2016; no solo por violaciones en el derecho de petición, sino por la omisión de formular las quejas por las conductas que ocasionaron tal quebrantamiento.

En el informe del Defensor Ciudadano del I semestre de 2019 fue enviado a la Veeduría Distrital, pero no se observó su publicación en la página Web de la SED.

Finalmente se genera alertas por cuanto no se evidenció acciones efectivas que procuren la utilización de los buzones en las instituciones educativas por parte de la ciudadanía y el cumplimiento de lo dispuesto en el Manual de Servicio al Ciudadano en este sentido.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

El propósito principal del presente seguimiento es generar valor a la Entidad que le sirva de insumo para optimizar sus operaciones institucionales, de tal manera que se garanticen la calidad y oportunidad en la atención de los servicios y trámites para los ciudadanos y por ende lograr su satisfacción.

En este contexto, se evidenció las gestiones adelantadas por la oficina de Servicio al Ciudadano de la SED, encaminadas a fortalecer el servicio al ciudadano emitiendo y promoviendo la expedición de lineamientos, ejerciendo monitoreo y acciones permanente con fines a la prestación de un servicio óptimo; no obstante, en cumplimiento de los propósitos planteados, se abordaron distintos aspectos del proceso, con el fin de generar alertas y propiciar las acciones que mejoren la calidad y alineen a la Entidad en el cumplimiento de las normas que lo regulan.

Es por lo expuesto, que la Oficina de Control Interno, en cumplimiento de rol de evaluación y seguimiento y en atención a lo establecido en el Programa Anual de Auditorías vigencia 2019, realizó seguimiento a las PQRS tramitadas por la SED,

durante el I semestre de 2019, cuyos resultados se presentan a continuación.

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), y Bogotá te Escucha, durante el Primer semestre 2019, con el propósito de verificar las acciones adelantadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano como líder del proceso.

1.1. Análisis de la información estadística PQRS.

Es importante señalar que el nivel de oportunidad definido para el 2019, de acuerdo al indicador programado en el Plan de Desarrollo, correspondió al 90%, con esta precisión, se observó el comportamiento mensual del nivel de oportunidad de acuerdo con la información arrojada por los aplicativos SIGA y SDQS, encontrando que la SED recibió durante el I Semestre de 2019, un total de 171.299, como que se grafica a continuación:

MES	NIVEL CENTRAL				NIVEL INSTITUCIONAL			
	SDQS PET	SDQS NOP	SIGA PET	SIGA NOP	SDQS PET	SDQS NOP	SIGA PET	SIGA NOP
ENERO	1.074	83%	28.373	88%	83	63%	4.685	68%
FEBRERO	1.254	86%	28.218	85%	181	72%	6.250	74%
MARZO	1.201	89%	24.412	84%	134	91%	4.243	77%
ABRIL	851	99%	21.433	86%	64	100%	2.236	84%
MAYO	964	99%	22.040	91%	78	94%	1.672	91%
JUNIO	821	100%	19.851	93%	39	97%	1.142	90%
TOTALES	6.165	92%	144.327	87%	579	83%	20.228	76%
TOTALES SDQS	6.165				579			6744
TOTALES SIGA			144.327				20.228	164555
TOTAL PETICIONES	150.492				20.807			171.299
TOTAL NIVEL DE OPORTUNIDAD		88%				76%		

Tabla No. 1 – Comportamiento mensual nivel de oportunidad y peticiones. Fuente: Tablero de Control OSC- Cuadro elaborado por el Equipo Auditor

En igual sentido, se puede verificar que la cantidad de requerimientos que ingresaron el semestre por SIGA (164.555), fue superior al que ingresó por el aplicativo de la Alcaldía Mayor (6.74).



Figura No1 : Elaborada por el Equipo Auditor

Se pudo establecer que el mes de mayor recepción de documentos en los dos niveles fue febrero, esto para relevar la importancia de identificar los meses en que se incrementan las radicaciones de correspondencia con el fin de agudizar las acciones que permitan el cumplimiento del nivel de oportunidad.

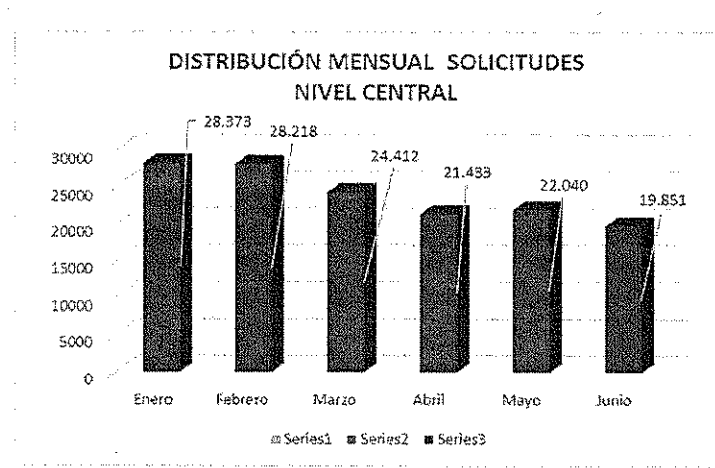


Figura No2: Elaborada por el Equipo Auditor

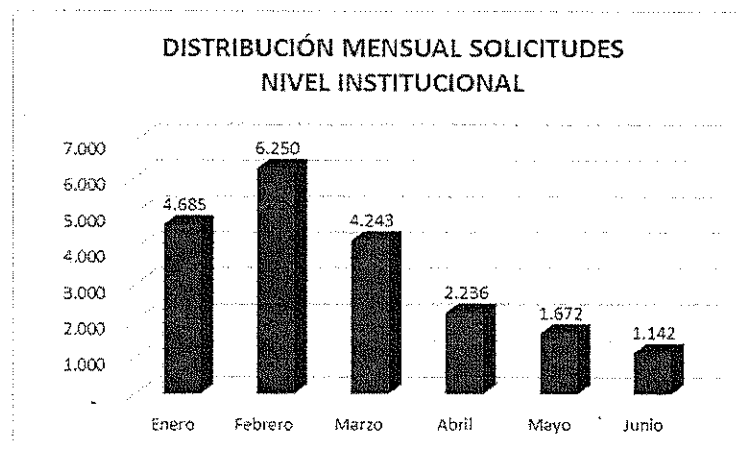


Figura No3: Elaborada por el Equipo Auditor

rel central y el nivel Institucional al I semestre de 2019, van

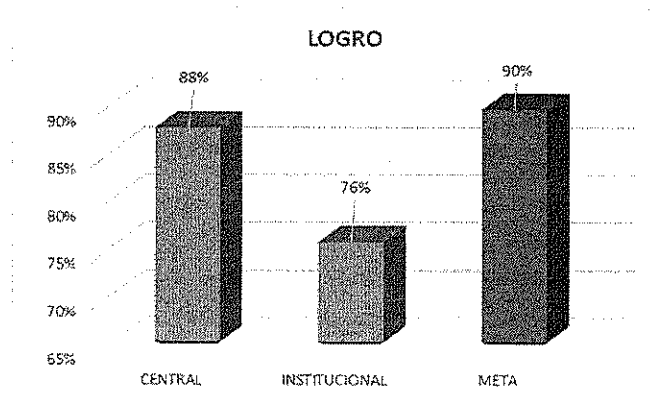


Figura No 4: Elaborada por el Equipo Auditor

1.3 Informes: Cumplimiento del numeral 3° del artículo 3° del Decreto 371 de 2010 y Ley 1412 de 2014

Se verifica que la OSC emitió los informes del I semestre de 2019, que deben ser enviados a la Veeduría Distrital que es la entidad encargada de velar por la Red Distrital de Quejas y Soluciones, que se suben a la Red Distrital <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/#>.

También se examinaron las publicaciones en la web de los informes mensuales de PQRS, no obstante, el correspondiente al mes de enero se indica con corte al 28 de febrero de 2019, el de febrero con corte del 1 al 28; esto es, en aras que la información sea precisa es importante que los cortes se realicen de conformidad con el mes que se pretende reportar.

Se observó en la Web la publicación de dos informes de junio en el reporte mensual del nivel de oportunidad central y local, no obstante, al ingresar a uno de ellos corresponde a julio.

10. Instrumentos de gestión de información pública 10.1. Información mínima requerida a Ley 1712 de 2014 10.2. Registro de Activos de Información 10.3. Índice de Información clasificada y Reservada 10.4. Esquema de Publicación de Información 10.5. Programa de Gestión Documental 10.6. Tablas de Retención Documental 10.7. Registro de publicaciones 10.8. Costos de reproducción	Informes mensuales Nivel de oportunidad central y local Año 2019 <table border="1"> <tr> <td>Informe - Enero de 2019</td><td>Informe - Febrero de 2019</td></tr> <tr> <td>Informe - Marzo de 2019</td><td>Informe - Abril de 2019</td></tr> <tr> <td>Informe - Mayo de 2019</td><td>Informe - Junio de 2019</td></tr> <tr> <td>Informe - Julio de 2019</td><td></td></tr> </table> Informes mensuales Nivel de oportunidad institucional Año 2019 <table border="1"> <tr> <td>Informe - Enero de 2019</td><td>Informe - Febrero de 2019</td></tr> <tr> <td>Informe - Marzo de 2019</td><td>Informe - Abril de 2019</td></tr> <tr> <td>Informe - Mayo de 2019</td><td>Informe - Junio de 2019</td></tr> <tr> <td>Informe - Julio de 2019</td><td></td></tr> </table>	Informe - Enero de 2019	Informe - Febrero de 2019	Informe - Marzo de 2019	Informe - Abril de 2019	Informe - Mayo de 2019	Informe - Junio de 2019	Informe - Julio de 2019		Informe - Enero de 2019	Informe - Febrero de 2019	Informe - Marzo de 2019	Informe - Abril de 2019	Informe - Mayo de 2019	Informe - Junio de 2019	Informe - Julio de 2019	
Informe - Enero de 2019	Informe - Febrero de 2019																
Informe - Marzo de 2019	Informe - Abril de 2019																
Informe - Mayo de 2019	Informe - Junio de 2019																
Informe - Julio de 2019																	
Informe - Enero de 2019	Informe - Febrero de 2019																
Informe - Marzo de 2019	Informe - Abril de 2019																
Informe - Mayo de 2019	Informe - Junio de 2019																
Informe - Julio de 2019																	

Figura 5. Nivel de Oportunidad Mensual. Fuente: Publicación página WEB –SED SIGA y SDQS

2. Revisar la atención prestada por las dependencias del Nivel Central y las Instituciones Educativas, a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias (PQRSD) y Bogotá te Escucha, lo mismo que la información relacionada con felicitaciones, sugerencias y reconocimientos, durante el primer semestre 2019, según muestra, incluyendo satisfacción de los ciudadanos.

2.1. Análisis del nivel de oportunidad I semestre de 2019 para SIGA, muestra seleccionada.

Se tomó como muestra los colegios y dependencias del Nivel Central con nivel de oportunidad por debajo del 89%. con el objeto de revisar el cumplimiento de los términos de respuesta, la calidad, digitalización y finalización del oficio en el aplicativo SIGA.

De los 171 Colegios con nivel de oportunidad inferior al 89%, se escogieron los que se encuentran entre 0% y 22% para un total de 30 colegios, a los cuales se les aplicará papel de trabajo y se revisaran dos oficios por colegio.

Del nivel central se revisó la calidad de las respuestas.

La siguiente tabla describe el nivel de oportunidad de las dependencias que fueran evaluadas.

DEPENDENCIAS	NIVEL DE OPORTUNIDAD													Total
	0%	6%	12%	13%	14%	17%	18%	20%	21%	21%	22%	86%	89%	
COLEGIO ACACIA II (IED)					1									1
COLEGIO ANTONIO VILLAVICENCIO (IED)		1												1
COLEGIO AULAS COLOMBIANAS SAN LUIS (IED)	1													1
COLEGIO CAMPESTRE MONTE VERDE (IED)	1													1
COLEGIO CANADA (IED)	1													1
COLEGIO CARLOS PIZARRO LEON GOMEZ (IED)							1							1
COLEGIO CEDID CIUDAD BOLIVAR (IED)					1									1
COLEGIO EL PARAISO DE MANUELA BELTRAN (IED)				1										1
COLEGIO EL VERON (IED)	1													1
COLEGIO ESCUELA NACIONAL DE COMERCIO (IED)	1													1
COLEGIO FABIO LOZANO SIMONELLI (IED)										1				1
COLEGIO GENERAL SANTANDER (IED)					1									1
COLEGIO GRAN YOMASA (IED)	1													1
COLEGIO INSTITUTO TECNICO LAUREANO GOMEZ (IED)						1								1
COLEGIO JOSE MARIA VARGAS VILA (IED)	1													1
COLEGIO LA ARABIA (IED)								1						1
COLEGIO LA VICTORIA (IED)	1													1
COLEGIO LUIS ANGEL ARANGO (IED)				1										1
COLEGIO PORFIRIO BARBA JACOB (IED)	1													1
COLEGIO ANTONIO GARCIA (IED)	1													1
COLEGIO ANTONIO NARINO (IED)		1												1
COLEGIO FANNY MIKEY (IED)	1													1
COLEGIO FEMENINO LORENCITA VILLEGAS DE SANTOS (IED)											1			1
COLEGIO FLORIDABLANCA (IED)			1											1
COLEGIO FRANCISCO PRIMERO S.S. (IED)					1									1
COLEGIO GARCES NAVAS (IED)										1				1
COLEGIO JOSE JOAQUIN CASAS (IED)	1													1
COLEGIO LOS COMUNEROS - OSWALDO GUAYAZAMIN (IED)									1					1
COLEGIO SAN ISIDRO SUR ORIENTAL (IED)	1													1
COLEGIO VEINTIUN ANGELES (IED)						1								1
DIRECCION DE COBERTURA												1		1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA													1	1
OFICINA DE PERSONAL														1
TOTAL	19	2	1	2	4	2	1	1	1	2	1	1	1	39

Tabla 2. Muestra Instituciones Educativas nivel de oportunidad I Semestre 2019. Elaborado por el Equipo Auditor.

Fuente: Reporte CD- OSC

2.2 Análisis de los términos de respuesta, la calidad, digitalización y finalización del oficio en el aplicativo SIGA.

La evaluación de las respuestas, términos, digitalización y finalización a las peticiones que ingresaron en el I semestre de 2019, arroja los siguientes resultados:

TABULACIÓN MUESTRA PQRS SIGA NIVEL CENTRAL E INSTITUCIONAL											
MUESTRA PETICIONES	RESPUESTAS				DIGITALIZADOS		CALIDAD			FINALIZADOS	
	En Términos	Terminos vencidos	Sin respuesta	Sin registro	NO	SI	Congruente	No Congruente	Sin Establecer	SI	NO
84				30	30				30	30	
	4	15	5	6	26	4	1	2	27	25	5
	13					13	13			13	
	4					4	1	3		4	
	7			7	7				7	7	
TOTAL PET.	28	15	5	36	63	21	15	5	64	79	5
TOTAL %	33,33	17,86	5,95	42,86	75,00	25,00	17,86	5,95	76,19	94,05	5,95

Tabla 3. Tabulación muestra Instituciones Educativas y Dependencias Nivel Central I Semestre 2019. Elaborado por el Equipo Auditor.
Fuente: SIGA

Cumplimiento de criterios:

Las cifras muestran que del 100% (84) de las peticiones evaluadas el 33% (28) de las respuestas evaluadas se responden dentro de los términos, el 17% (15) están vencidas, el 5% (5) sin respuesta, el 42% (36) sin registro quiere decir que no se pudo verificar la trazabilidad. En cuanto a la Digitalización el 75% (63) no se encuentra escaneado el documento, el 25% (21) si cumple. Respecto de la Calidad se pudo establecer que el 17% (15) cumple con el criterio de coherencia, el 5% (5) la respuesta no es congruente, el 76% (64) no se pudo establecer la calidad de la respuesta porque no fueron digitalizadas. De la finalización de documentos se encontró que el 94% (79) cumplen, y un 5% (5) no cumplen con este criterio.

La situación anterior debe ser tomada en cuenta por la OSC para el mejorar la gestión de las dependencias del Nivel Central e Institucional.

2.1. Medición Canales de Atención Nivel Central e Institucional

En relación con la percepción de la calidad y satisfacción de los usuarios frente a los canales de atención presencial, telefónico y virtual la OSC presentó dos informes trimestrales a partir de los cuales se toma el resultado de la evaluación de encuestas así:

TABLA DE EVALUACIÓN ENCUESTA				
Muy insatisfechos	insatisfechos	No satisfechos ni insatisfechos	Satisfechos	Muy Satisfechos
calificación	calificación	calificación	calificación	calificación
1 a 2	3 y 4	5 y 6	7 y 8	9 y 10

Figura 4. Tabla Evaluación para aplicación en las Encuestas nivel de satisfacción. Fuente: Informe de Medición de la percepción de la calidad y satisfacción de los usuarios en los canales de atención de la SED, 1 y 2 Trimestre OSC.

"La satisfacción del usuario es medida en todos los casos en una escala numérica que toma valores entre 1 y 10. Para evaluar el nivel de satisfacción, se pidió a Los usuarios encuestados responder la siguiente pregunta: "En una escala de 1 a 10, donde "1" significa "Muy insatisfecho" y "10" "Muy satisfecho", ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado en este Canal (Presencial, Telefónico o Virtual)?". Los resultados del nivel de satisfacción medido de Manera global por canales y por niveles, se resume en la siguiente tabla".

- Nivel Central y Local del 01 enero del 2019 al 31 de marzo 2019.

NIVEL DE SATISFACCIÓN CANAL	C. PRESENCIAL				C. TELEFONICO		C. PRESENCIAL			
	N. LOCAL	N. CENTRAL	TOTAL	%	TOTAL	%	CHAT VIRTUAL	CORREO ELECTRÓNICO	TOTAL	%
1	8	4	12	1%	18	4%	14	28	42	16%
2	3	2	5	0%	6	1%	0	5	5	2%
3	6	3	9	0%	5	1%	2	5	7	3%
4	5	5	10	1%	1	0%	7	4	11	4%
5	23	7	30	2%	30	7%	0	15	15	6%
6	25	10	35	2%	20	4%	9	6	15	6%
7	44	31	75	4%	31	7%	7	6	13	5%
8	133	72	205	11%	96	21%	19	23	42	16%
9	314	102	416	23%	48	11%	13	16	29	11%
10	820	160	980	56%	198	44%	37	38	75	29%
Sin datos	12	3	15	1%	0	0%	0	4	4	2%
TOTAL	1016	399	1772	100%	453	100%	108	150	258	100%

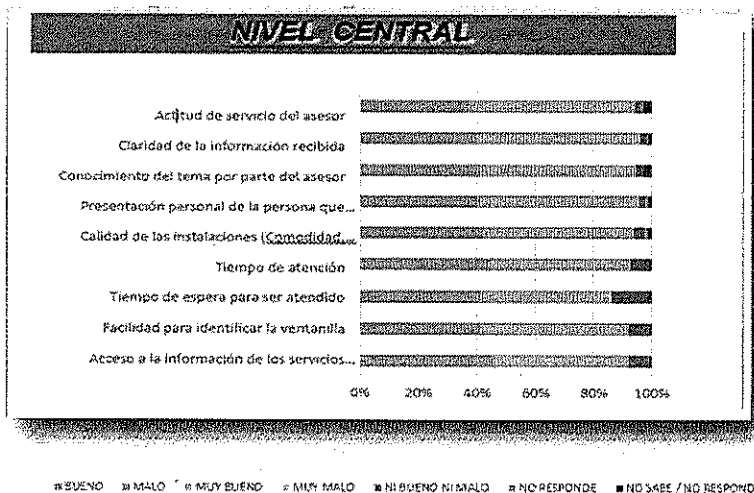
Figura 5. Índice de Satisfacción del usuario Nivel Central y Local.

Fuente: Informe de Medición de la percepción de la calidad y satisfacción de los usuarios en los canales de atención de la SED, 1 Trimestre OSC.

Se concluyó por la OSC, que la mayoría de los usuarios encuestados están en los niveles altos de satisfacción lo que les permitió concluir que el indicador de satisfacción en el canal presencial fue del 94%, en el canal telefónico del 82% y en el canal virtual del 62%.

No obstante, el Canal Presencial (Nivel Local) la suma total de las encuestas es 1373 y no 1016 como se encuentra registrado en la figura 7, por lo tanto, el indicador de satisfacción en los Niveles Central y Local es del 93 % y no 94% como aparece en el informe.

Con respecto a los resultados generales por variable canal presencial nivel central fue el siguiente:


Tabla 6 Resultados por variable Nivel Central.

Fuente: Informe de Medición de la percepción de la calidad y satisfacción de los usuarios en los canales de atención de la SED, 1 Trimestre OSC.

- Nivel Central y Local del 01 abril del 2019 al 30 de junio 2019.

NIVEL DE SATISFACCIÓN CANAL	C. PRESENCIAL				C. TELEFONICO		C. PRESENCIAL			
	N. LOCAL	N. CENTRAL	TOTAL	%	TOTAL	%	CHAT VIRTUAL	CORREO ELECTRONICO	TOTAL	%
1	4	2	6	0%	10	1%	28	30	58	16%
2	2	0	2	0%	2	0%	9	12	21	6%
3	4	2	6	0%	14	2%	6	7	13	4%
4	1	2	3	0%	8	1%	2	6	8	2%
5	10	11	21	1%	31	4%	7	10	17	5%
6	8	19	27	2%	11	2%	7	8	15	4%
7	31	30	61	4%	30	4%	8	15	23	6%
8	117	60	177	12%	96	13%	22	25	47	13%
9	363	95	458	30%	127	18%	18	31	49	13%
10	645	113	758	50%	389	54%	47	62	109	30%
Sin datos	3	2	5	0%	2	0%	1	3	4	1%
TOTAL	1188	336	1524	100%	720	100%	155	209	364	100%

Tabla 7. Índice de Satisfacción del usuario Nivel Central y Local.

Fuente: Informe de Medición de la percepción de la calidad y satisfacción de los usuarios en los canales de atención de la SED, 2 Trimestre OSC

Se observó con base en la información reportada por la OSC, que la mayoría de los usuarios encuestados están en los niveles altos de satisfacción de los servicios en los canales (7 y 10) lo que les permitió concluir que el indicador de satisfacción en el Canal Presencial fue del 95%, en el Canal Telefónico del 89% y en el Canal Virtual del 63%, así mismo se identificó que las tablas 6 y 7, describen en el encabezado dos veces el canal presencial, pero hacen alusión en uno de ellos al canal virtual.

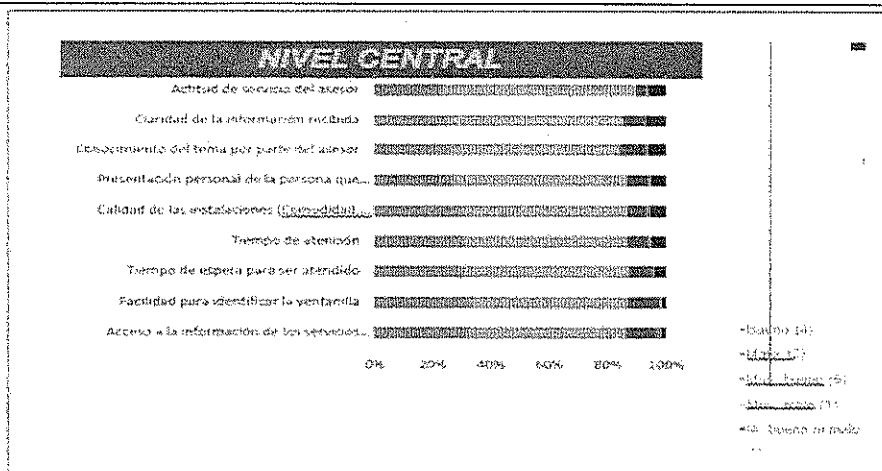


Tabla 8 : Resultados por variable Nivel Central.

Fuente: Informe de Medición de la percepción de la calidad y satisfacción de los usuarios en los canales de atención de la SED, 2 Trimestre OSC.

En los informes sobre la medición de la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en canales de atención de la SED, la OSC realizó recomendaciones en los dos primeros trimestres de 2019, dando prioridad al Nivel Central y Local, en el siguiente sentido;

Para el CANAL PRESENCIAL: Mejorar la calidad de las instalaciones, mejorar la utilización de los medios virtuales, capacitar a todo el personal en todos los trámites y servicios, mejorar los tiempos de espera y de atención, mejorar el mecanismo de información sobre turnos; mejorar la claridad y nitidez de la información disponible en pantallas.

CANAL TELEFÓNICO: Que la información suministrada por los asesores sea homogénea; mejorar la transferencia de llamadas; se sugirió disponer de un asesor para plataformas; capacitar a los asesores en todos los temas y con profundidad; mejorar la amabilidad de los asesores; agilizar el menú del canal; cumplimiento de horarios y solicitan respuesta en las oficinas donde es transferida la llamada.

OBSERVACIONES

CANAL VIRTUAL: Correo Electrónico: Las recomendaciones son mejorar el mensaje dado, respuestas concretas; responder de manera más ágil, profundizar en las respuestas evitando superficialidades.

Chat Virtual: Reducir tiempos de respuesta; capacitación en habilidades de lectura y escritura a los asesores, pues muchas veces no dan respuesta a lo que se está consultando."

Se puede concluir que el nivel de satisfacción en atención presencias está por encima del 90%, sin embargo, es importante reforzar la atención telefónica, el canal virtual y cumplir con las observaciones planteadas por la OSC en los dos primeros trimestres de 2019.

Los informes y resultados obtenidos de la medición de la satisfacción, se encuentran publicados en la intraSED- Servicios intraSED – Servicio al ciudadano y en las rutas que a continuación se describen:

<https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Informes/Forms/AllItems.aspx?viewid=4c88d907%2D4bad%2D4ca7%2Da766%2D0d80dc24f474&id=%2Fsites%2FSC%2FInformes%2F2019%2F03%2DMARZO>.



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE 2019

Fecha: 10/10/2019

Código: 7

Página: 13 de 22

Versión:

<https://educacionbogota.sharepoint.com/sites/SC/Informes/Forms/AllItems.aspx?viewid=4c88d907%2D4bad%2D4ca7%2Da766%2D0d80dc24f474&id=%2Fsites%2FSC%2FInformes%2F2019%2F06%2DJUNIO>.

En relación con las mediciones a los Niveles de Satisfacción de las Instituciones Educativas Distritales, la OSC mediante Oficio-2019-74813, remite acta de reunión del 27 de julio, en la que se trataron temas como definición de ítems a aplicar para la medición de satisfacción en las Instituciones educativas, así mismo se anexa la propuesta de la encuesta.

Informa la OSC, que, para la implementación de esta actividad en Instituciones Educativas Distritales, se están definiendo las estrategias para resultados representativos, por lo que se están ajustando los formatos que una vez se obtenga se creará un código QR a través del cual los ciudadanos puedan calificar el servicio recibido en las IED. Con apoyo de la Oficina de Prensa para el diseño de piezas promocionales de este código.

Para la implementación del Sistema Integrado de Servicio al Ciudadano (SISAC 360), las IED cuentan con los lineamientos de servicio institucionales para el adecuado uso e implementación de los canales de atención.

Partiendo de la autonomía institucional, la OSC desarrolla; "1) Reuniones de capacitación y refuerzo del uso adecuado de los aplicativos, 2) Generación de informes que socializan con las IED acerca de los documentos próximos a vencer, documentos vencidos y nivel de la oportunidad. 3) Crear planillas de agendamiento en cada colegio, acorde a la programación de cada IED y 4) Acompañamiento en la implementación de las herramientas del SISAC, en el cual se les comunican los resultados de los informes de nivel de oportunidad y en las dificultades en el uso de estos aplicativos".

Ratifica lo anterior a través de evidencias como informes de Implementación SISAC 360 de enero a junio. Capacitaciones a algunos colegios en los meses de enero a junio en SIGA, SDQS y Trámites en línea. Registro semanal de acompañamiento no presencial a instituciones educativas distritales en el desarrollo del sistema integrado de servicio a la ciudadanía - SISAC 360 y Registro de acompañamiento presencial IED.

En relación con la atención presencial de los ciudadanos al ingreso del Nivel Central, la OSC informa que un funcionario de la OSC apoya la atención con un servidor de atención al Ciudadano que respalda la gestión de ingreso, orientación y direccionamiento de los visitantes a la entidad. Del ingreso de los ciudadanos se hace un registro diario indicando la dependencia y funcionario al que se dirigen, el número de personas que ingresan. Se verificó lo anterior a través de los listados aportados.

Con el personal de vigilancia de Nivel central, dado el alcance y pertinencia de su rol, en acta del 26.07.2019 se realizó capacitación de sensibilización del servicio nivel central y local al personal de vigilancia.

En relación con el centro de contacto, la OSC informa y aporta soporte de pago al contrato realizado con el Outsourcing (quien maneja el canal telefónico), quienes presentan informes mensuales en el que se incluyen aspectos como; Clasificación de las llamadas (padres de familia, docentes, administrativos y otros), número de llamadas realizadas por cada uno de los grupos descritos, motivo de la llamada, tiempo de la llamada calidad del servicio.

Con base en lo anterior informa la OSC que diariamente se realiza un control de la gestión a través de un informe presentado por el Centro de Contacto, en el cual se encuentra detallado la operación del día y luego, es presentado un informe a final de mes con el consolidado de la información.

Aleatoriamente se realiza encuesta de satisfacción en la cual el usuario puede realizar calificación de la atención.

2.3 Digitalización de Documentos Nivel Central e Institucional

La OSC aporta como evidencia del seguimiento realizado a la digitalización de documentos en SIGA y Bogotá Te Escucha

de 2019, informes de Digitalización de documentos de la correspondencia que ingresa de enero a junio de 2019, Nivel Central y Local el cual se resume así:

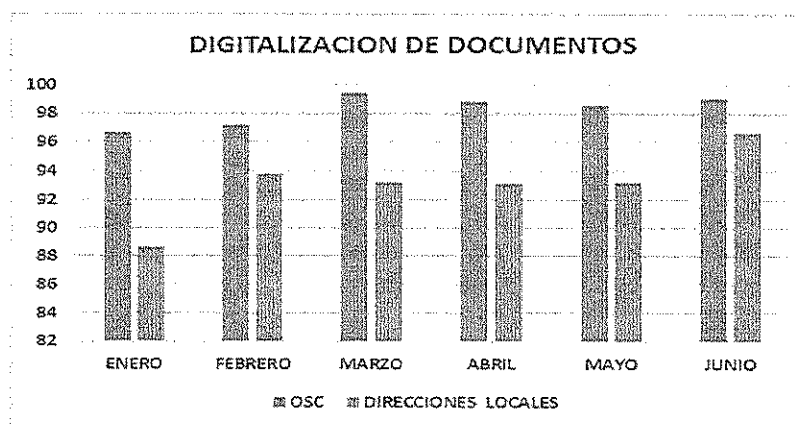


Figura 6. Digitalización documentos SIGA y SDQS. I semestre 2019. Elaborado por el Equipo Auditor.
Fuente: Reporte CD OSC

De otra parte, se evidenció formato definido para el control de documentos a digitalizar de cada asesor llamado "Formato de recolección de radicación de entrada para digitalización" y las planillas diligenciadas de documentos recibidos para digitalización por asesor.

Respecto del control sobre la digitalización de las demás oficinas del nivel central o Institucional la OSC informa que cuando ingresa el requerimiento, la Oficina de Servicio al Ciudadano digitaliza el oficio relacionándolo en el sistema correspondiente, pero las dependencias al momento de dar respuesta deben digitalizar el soporte y/o cierre al mismo si aplica, conforme está indicado en los procedimientos "Gestión de Correspondencia de Entrada código 17-02-PD-007" y "Gestión de Correspondencia de Salida código 17-02-PD-008" donde se indican las gestiones relacionadas con la correspondencia.

2.4 Seguimiento y acciones tomadas por la OSC relacionadas con el Nivel de Oportunidad Nivel Central e Institucional

Durante el I semestre de 2019 la OSC para lograr el cumplimiento del nivel de oportunidad realizó acciones como "informes de Próximos y en Trámite de Respuesta" en forma periódica, enviándolos a las diferentes oficinas del Nivel Central y al Nivel Local.

Se observó una capacitación en SDQS y Bogotá te escucha el 5 de julio de 2019.

Se adjunta carpeta llamada "Seguimiento Nivel de oportunidad", allí se evidencian, oficios enviados a las áreas, reuniones sostenidas y seguimientos de mejora.

A continuación, se relacionan las oficinas que incumplieron con el nivel de oportunidad según reporte de la OSC.



ALCALDÍA DE BOGOTÁ
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

INFORME FINAL

SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE 2019

Fecha: 10/10/2019

Código: 7

Página: 15 de 22

Versión:

DEPENDENCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
Dirección de Bienestar Estudiantil		1	1	1		3
Dirección de Cobertura	1	1	1	1		4
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos			1			1
Dirección de contratación		1				1
Dirección de Educación Media.	1					1
Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones.	1	1				2
Dirección de Inspección y Vigilancia	1	1				2
Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado		1	1			2
Dirección de Talento Humano	1	1	1	1	1	5
Dirección General de Educación y colegios.	1					1
Oficina Administrativa De Redp				1		1
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	1	1			3
Oficina Asesora Jurídica	1	1				2
Oficina de Apoyo Precontractual.	1					1
Oficina de Nomina	1	1	1	1		4
Oficina de Personal	1	1	1	1		4
Oficina de Planeación.	1					1
Oficina de Tesorería y contabilidad	1	1				2
Subsecretaría de Acceso y Permanencia		1				1
Despacho			1			1
Total general	13	13	9	6	1	42

Tabla No 9 Oficinas que incumplieron nivel de oportunidad I Semestre 2019. Elaborado por el Equipo Auditor.

Fuente: Reporte CD- OSC

La OSC realizó seguimiento a las mejoras del Nivel de oportunidad, en el I trimestre de 2019, a las oficinas que estaban por debajo del 90 %, a través de oficio para que realicen un esfuerzo para lograr el 95%, son ellas:

Dirección de Bienestar Estudiantil
Dirección de Cobertura
Dirección de contratación
Dirección de Educación Media.
Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones.
Dirección de Inspección y Vigilancia
Dirección de Talento Humano
Dirección General de Educación y colegios.
Oficina Administrativa de REDP
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa
Oficina Asesora Jurídica
Oficina de Nomina
Oficina de Personal
Oficina de Tesorería y contabilidad

Se evidenció que la OSC envía semanalmente oficios con la información de los requerimientos próximos a vencer en SIGA, y que en Bogotá te Escucha al encargado del manejo del aplicativo en cada área, como también oficios remitidos a las diferentes áreas que se encontraban por debajo de la meta establecida, afectando el Nivel de Oportunidad en las respuestas de la Ciudadanía de la entidad, en cada uno de los meses del I semestre de 2019, requiriendo mesas de trabajo para dar apoyo, asesoría, y formalizar las mejoras a establecer para la subsanación del indicador.

Se observaron actas de reuniones con las diferentes áreas que incumplieron nivel de oportunidad I Semestre de 2019.

La OSC da a conocer que las causas de incumplimiento presentada por las áreas así:

- “ Se generó un cambio de personal y en el empalme se vio afectado el manejo del Sistema Bogotá Te Escucha.
- Los requerimientos en Bogotá te Escucha llegan para trámite de un día para otro, y no con los tiempos estipulados por la Ley
- En los meses de diciembre y enero se generó un aumento elevado del volumen de correspondencia en algunas áreas.
- La falta de personal y los movimientos de este, en los mismos meses, genero sobrecarga laborar entre el personal con el que contaba.
- Se recibe correspondencia que no es competencia del área, lo cual genera demora en la depuración de la correspondencia, y la gestión de esta”.

Los compromisos adquiridos por las áreas para la mejora del Nivel de Oportunidad fueron:

- Realizar reportes semanales a las personas de la dependencia indicando los oficios próximos a vencer a manera preventiva.
- Socializar el link a los funcionarios del área, para que se inscriban en las capacitaciones que se darán en la sala polivalente de la entidad.
- Cumplir con el Seguimiento y tramite dentro de los términos de Ley de los requerimientos recibidos, por cualquiera de los dos sistemas.

2.5 Informe Control Interno Disciplinario y Oficina Jurídica en relación con las investigaciones disciplinarias y tutelas por violación al derecho de petición.

a) Reporte Oficina de Control Disciplinario relacionado con derechos de petición.

La Oficina de Control Disciplinarios adelanta 5 investigaciones disciplinarias en el I semestre de 2019 por violación al derecho de petición, conforme al siguiente cuadro:

QUEJA	DEPENDENCIA QUE REMITIO	INVESTIGADO	ESTADO	ABOGADO A CARGO DEL PROCESO
016/19	DILE Barrios Unidos	Colegio Femenino Lorencita Villegas de Santos	Indagación Preliminar	Misael E. Quintero
108/19	Personeria de Bogotá	Colegio La Victoria	Indagación Preliminar	Héctor Betancourt
283/19	DILE Usaquén	Colegio Toberin	Indagación Preliminar	Mario Camargo
FA443/19	SDQS	Colegio Técnico Laureano Gómez	Indagación Preliminar	Carlos Walteros
582/19	SDQS	Colegio Iném Santiago Pérez	Para Proyectar Auto Respectivo	

Tabla 10. Procesos Disciplinarios adelantados en el I Semestre 2019. Elaborado por el Equipo Auditor.
Fuente: Reporte Disciplinarios I-2019-76719



ALCALDÍA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

INFORME FINAL

SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE 2019

Fecha: 10/10/2019

Código: 7

Página: 17 de 22

Versión:

De otra parte, se informa que adelanta 151 proceso por actos de corrupción en el I semestre de 2019.

Señala que los Actos de Corrupción son informados a la Personería de Bogotá cuando se abre la indagación preliminar, la investigación Disciplinaria y se comunica la decisión.

Así mismo se estableció que dio cumplimiento a la Directiva 015 de 2015, remitiendo a la dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría General de La Alcaldía Mayor de Bogotá, informe de las quejas por posibles actos de corrupción que llegan a través de SDQS y los tramites adelantados.

b) Reporte Oficina Jurídica relacionado con las tutelas presentadas por violación al derecho de petición.

La Oficina Jurídica (OJ) informa que para el I semestre de 2019 se recibieron 324 tutelas a corte agosto de 2019 con los siguientes resultados:

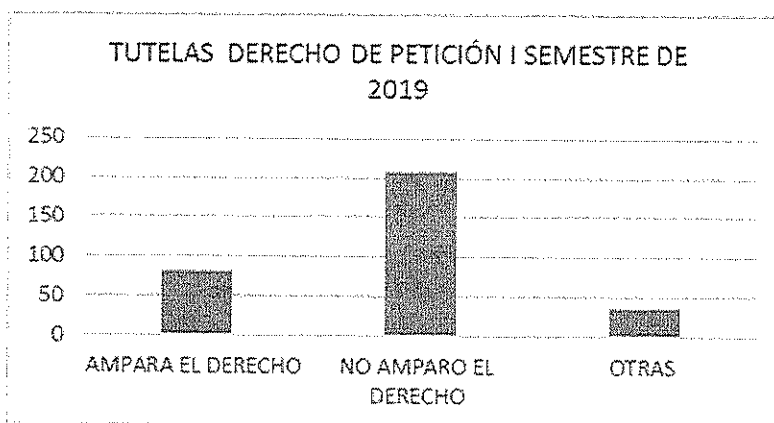


Figura 7. Tutelas presentadas en el I Semestre 2019. Elaborado por el Equipo Auditor.
Fuente: Reporte Oficina Jurídica I-2019-76719

De las anteriores tutelas informa la OJ que gran parte de los fallos desfavorables implica actuaciones de pago de prestaciones sociales que corresponde a la FIDUPREVISORA.

Se pudo evidenciar que 53 tutelas con fallo desfavorable se presentaron en contra de: Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio y Fiduprevisora; Fondo Nacional De Prestaciones Sociales del Magisterio, FIDUPREVISORA S.A., Unión Temporal Servisalud San José y Fiduprevisora, Ut Servisalud San José Fondo Prestaciones Sociales y Otros, Universidad Incca, EPS Servisalud Y Fiduprevisora.

- 28 Tutelas desfavorables fueron presentadas contra los tres niveles así;

DEPENDENCIAS	NÚMERO TUTELAS
BIENESTAR ESTUDIANTIL	2
CADEL LOCAL DE PUENTE ARANDA	1
CERTIFICACIONES LABORALES	1
COLEGIO MARRUECOS IED MOLINOS	1
D/LE KENNEDY, DIRECCION DE COBERTURA	1
DIRECCION DE FORMACION DE DOCENTES	1
DIRECCION DE INCLUSION	1
DIRECCION DE RELACIONES CON LOS SECTORES DE EDUCACION SUPERIOR Y FORMACION PARA EL TRABAJO	1
DIRECCION LOCAL DE ENGATIVA- DIRECCION DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	1
IED LA MERCED	1
INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL PILOTO DE FATIMA	1
OFICINA DE CERTIFICACIONES LABORALES	3
OFICINA DE CONTRATOS, DIRECCION DE INCLUSION	1
OFICINA DE NOMINA	3
OFICINA DE NOMINA Y PROTECCION	1
OFICINA DE PERSONAL	3
OFICINA ESCALAFON DOCENTE	1
OFICINA PERSONAL, DIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE Y INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL GUSTAVO RESTREPO	1
PERSONAL	3
TOTAL	28

Tabla 11. Tutelas presentadas en el I Semestre 2019. Elaborado por el Equipo Auditor.

Fuente: Reporte Oficina Juridica I-2019-74638 CD Ultimo Consolidado Tutelas Der. Petición

Respecto de estas 28 tutelas se evidenció que no fueron remitidas a la oficina de control disciplinario para ser tramitadas conforme a su competencia, en cumplimiento de la Circular 003 de 2016 Numeral 7 que señala: "La Oficina Asesora Jurídica reportará a la Oficina de Control Disciplinario las acciones de tutela que hayan sido falladas desfavorablemente con ocasión de la no respuesta de un Derecho de Petición".

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

Con oficio I-2019-75107 la Oficina Asesora de Planeación informó que de acuerdo con lo establecido en el Decreto 591 del 16 de octubre de 2018, artículo 12. las entidades y organismos distritales tienen un plazo de siete (7) meses contados a partir de la publicación de la Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital para ajustar el diseño del SIGO e implementar el MIPG como su marco de referencia, que por lo tanto la guía fue emitida el 2 de julio de 2019.

Que las acciones adelantadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano frente a las políticas a su cargo (Racionalización de trámites y de Servicio al Ciudadano) se relacionan a continuación: creación de los equipos técnicos de gestión y desempeño institucional, mediante resolución 1395 del 23 de agosto de 2019; diseño de la estrategia de socialización de las políticas a su cargo y elaboración de los de Planes de acción, los cuales serán sometidos a aprobación en el próximo comité Institucional de Gestión y Desempeño.

- d) Informe Defensor de Ciudadano.

Con base en el Acuerdo 257 de 2006, Capítulo 6, Art. 82, Decreto 371 de 2010, Art. 3., Resolución 2374 de 2018, por medio de la cual "Se designa el/la Defensor/a del/a Ciudadano/a en la Secretaría de Educación del Distrito y se reglamenta la figura". Decreto Distrital 197 de 2014. Art 15, la OSC remitió informe del Defensor del Ciudadano a la Veedora Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos el 12 de Julio de 2019 con radicación S-2019-131673, así mismo se pudo evidenciar que el informe no está publicado en la Página WEB de la SED. De otra parte, se reitera a la OSC que dentro de sus acciones tenga en cuenta en todos los aspectos analizados a las Instituciones Educativas.

**INFORME FINAL****SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE 2019**

Fecha: 10/10/2019

Código: 7

Página: 19 de 22

Versión:

3. Realizar seguimiento a las recomendaciones resultado del informe de PQRS efectuado en el II Semestre 2018.**3.1 Seguimiento a los lineamientos impartidos por la OSC, a los buzones de las IED.**

En este acápite es importante considerar uno del principio soporte de la Política de Servicio a la Ciudadanía como es la accesibilidad, que "propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas"; en este sentido, no hay que demeritar la función y finalidad del Buzón, que como lo señala el Manual de Servicio al Ciudadano(pag.95) es un canal de comunicación a través del cual pueden presentar todo tipo de solicitudes.

En visita realizada a distintas instituciones en el seguimiento a PQRS en el II semestre de 2018, la Oficina de Control Interno advirtió debilidades que fueron dadas a conocer y que evidenciaron la necesidad fijar lineamientos que se apliquen a las instituciones, que como se indicó, estaban encaminados al conocimiento del canal por parte de los usuarios; a manera de ejemplo era ineficaz la existencia de un buzón en una institución, cuando se ubicaba en un lugar de difícil acceso o de difícil observación. Es por ello que se reitera implementar en las instituciones acciones concretas para que este canal sea conocido y utilizado por los ciudadanos, por lo tanto se mantiene la recomendación.

3.2 Capacitaciones realizadas a los Directivos Docentes en relación con el manejo de los aplicativos SIGA y Bogotá te Escucha, lo mismo que el soporte de asignación de claves

Las evidencias presentadas por la OSC, en CD, indican restablecimiento de contraseña, capacitaciones en el manejo de los aplicativos y agendamiento de citas a distintas instituciones, y a rectores de las localidades de Bosa y Usme en el I semestre de 2019.

3.3. De los padrinos designados a las IED, informar las funciones asignadas y controles de su cumplimiento.

En relación con los padrinos se evidenció formato de registro de acompañamiento diseñado para consignar semanalmente, todos los avances, necesidades y resultados del acompañamiento realizado a las Instituciones Educativas Distritales.

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidenciaron debilidades en la aplicación del procedimiento interno 17-02-PD-013, Ley 1755 de 2015, las Resoluciones 1140 de 2016, 1184 de 2016 y Circular 03 de 2016, lo cual representa un riesgo jurídico por interposición de acciones de tutela contra la Entidad, por presunta vulneración del Derecho de Petición y los demás derechos que puedan verse afectados por la inadecuada prestación del servicio.

3.3 Informe plan de mejoramiento II semestre 2018

Se estableció que todas las acciones del plan de mejoramiento se encuentran cerradas, conforme se encuentra registrado en el portafolio electrónico "SharePoint", donde reposa la archivo documental de la Oficina de Control Interno, ruta"urcedoc=%7B2D50999B-4563-4440-9938 E8A1FD0E0818%7D&file=PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20VIGENTE%202019%20Nivel%20Central.xlsx&action=default&mobileredirect=true.

VALORACION OCI A LA RESPUESTA OSC Y OAJ**1. La oficina de Servicio al Ciudadano da respuesta al Informe de fecha 19 de septiembre de 2019, Seguimiento**

PQRSD I Semestre de 2019, con radicación I-2019-84644 del 27 de septiembre de 2019.

- Valoración OCI con relación al punto 1.1. Análisis de la información estadística PQRSD (Tabla 1, Figura 4).

Se hizo el ajuste de la información por parte de la OCI.

- Valoración OCI página 7 del Informe inicial párrafo 3.

Se reitera que se debe tener en cuenta que en cada una de las publicaciones de los informes mensuales de PQRSD, solo debe aparecer el mes al que hace referencia la publicación y no como aparece en el mes de enero que va hasta el 28 de febrero.

- Valoración OCI imagen 3 del Informe Inicial.

Se aceptan los ajustes efectuados por la OSC.

- Valoración OCI Tabla 5

Se aceptan los ajustes efectuados por la OSC.

- Valoración OCI nombre de las tablas 4 al 8.

Se realizaron los ajustes por la OCI, aclarando que los mismo no modifican el contenido de las tablas ni la fuente de información.

- Valoración OCI Canales de Atención Pagina 12 Informe Inicial.

Se Informa que es una recomendación y como tal está incluida en este acápite, página 20 del Informe Inicial.

- Valoración OCI "extensión controles en los canales de atención a las Instituciones"

Se recomienda realizar control para establecer si las IED están cumpliendo de manera afectiva los lineamientos en la atención que se presta a través de los canales de atención.

- La Oficina Asesora Jurídica mediante oficio Radicado con el número I-2019-87690. Informó que dentro del Manual de Procedimiento Código 06-PD-001 de representación judicial en Acciones de tutela se incluyó en el numeral 15 en los siguientes términos:

" (...)

*Quando el fallo desfavorable ampare el Derecho de Petición el abogado que dio contestación a la Acción de Tutela informará de este hecho a la Oficina de Control Disciplinario, allegando la copia de la sentencia conforme lo establece la **Circular Interna No 003 de 2017**". (Negrilla fuera de Texto)*

Así mismo mediante oficio radicado con el No I-2019-88479 la Oficina Asesora Jurídica, dio alcance a la anterior información señalando lo siguiente:

- ✓ De los 28 fallos desfavorables, un fallo es del FOMAG: 2019-0013 accionante CARLOS ALBERTO

**INFORME FINAL****SEGUIMIENTO PQRS I SEMESTRE 2019**

Fecha: 10/10/2019

Código: 7

Página: 21 de 22

Versión:

CORRALES MEDINA.

- ✓ 3 fallos de tutela remitidos por orden del Juez a la Oficina de Control Disciplinario, los cuales son:
 - 2019- 289 ADRIANA HENAO VALENCIA.
 - 2019-00354 ALIX ZULAY OSORNO GOMEZ
 - 2019-433 RUTH ALEXANDRA ALONSO.
- ✓ Los 24 fallos restantes serán reportados a la Oficina de Control Disciplinario, para que sea esta dependencia la que determine si hay lugar a adelantar investigación disciplinaria.
- Valoración OCI a la respuesta dada por la Oficina Asesora Jurídica numeral 2.5, literal b.

Se aceptan las medidas adoptadas por la Oficina Asesora Jurídica para dar cumplimiento a la Circular 003 de 2016, no obstante, es importante que se aclare en el manual de Procedimiento Código 06-PD-001, que la circular No 003 es del 2016 y no del 2017 como aparece.

RECOMENDACIONES

En el desarrollo del seguimiento de las PQRS del primer semestre 2019, 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 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.
- 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.

Av. El Dorado No. 66 - 63

Código postal: 111321

PBX: 324 1000 - Fax: 315 34 48

www.educacionbogota.edu.co

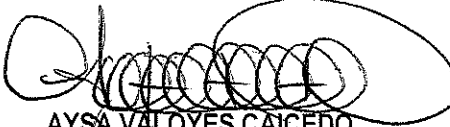
Información: Línea 195

Alcaldía de Bogotá

- Reforzar la atención telefónica, el canal virtual y cumplir con las observaciones planteadas por la OSC en los dos primeros trimestres de 2019.
- Reportar a la Oficina de Control Interno disciplinario los informes mensuales por incumplimiento al nivel de oportunidad en los términos acordados en mesa de trabajo realizada el día 30 de septiembre de 2019 con la OSC, OCI y Oficina de Control Disciplinario, por las conductas que ocasionaron violación al derecho de petición Ley 1755 de 2015, resolución 1140 de 2016 y circular 003 de 2016.

Elaboró:


MARTHA SILVA AVILA
 Profesional Especializado OCI


AYSA VALOYES CAICEDO
 Profesional Especializado OCI


CLARA ROJAS MEDINA
 Apoyo Auditoría

Aprobó:


OSCAR ANDRES GARCÍA PRIETO
 Jefe oficina de Control Interno