Informe de PQRSDF mayo 2020

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
DIR. DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Elaboro: Narda Lizeth Rodriguez
Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano

Aprobó:

MARCO ANTONIO BARRERA GOMEZ
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano
Secretaría de Educación del Distrito

OBJETIVO

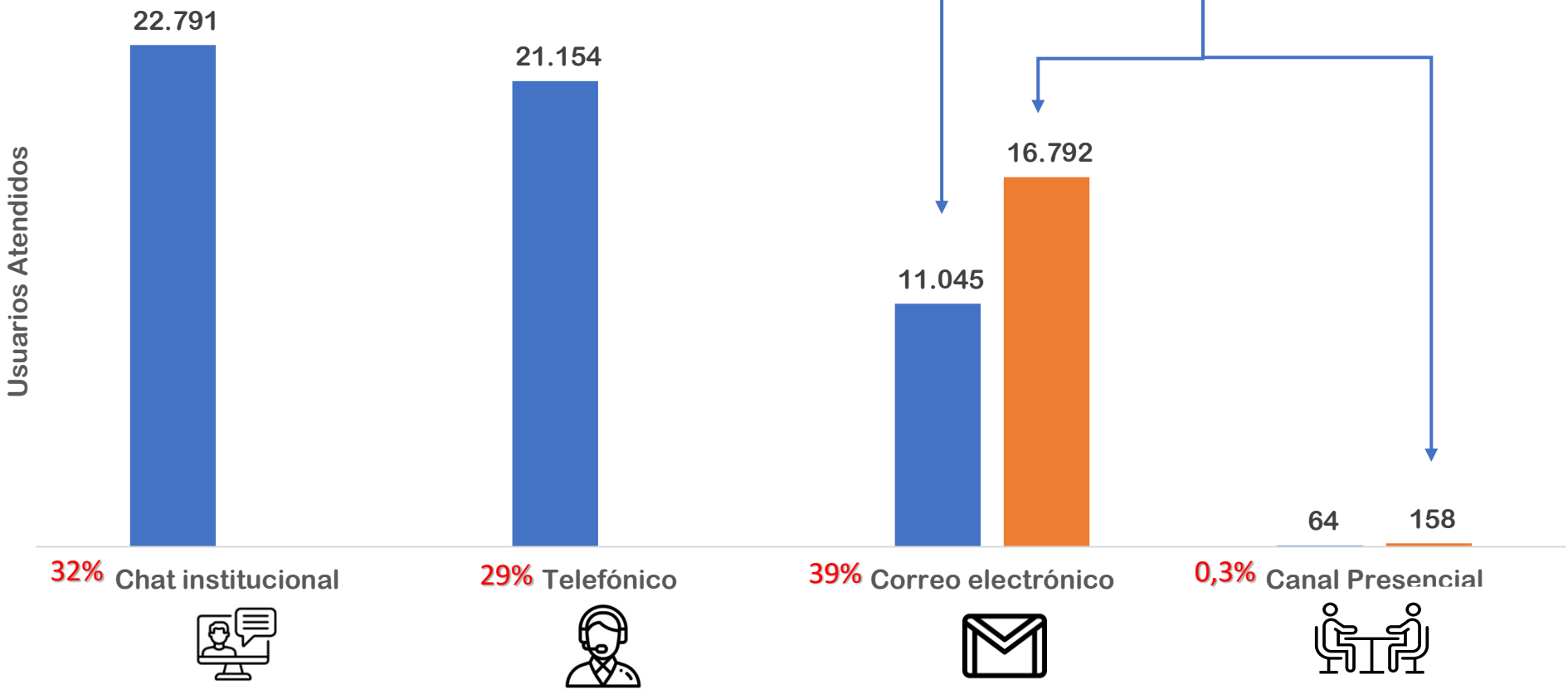
Presentar el consolidado de los requerimientos Ciudadanos recibidos en la Entidad, por medio de los diferentes canales de contacto dispuestos para la ciudadanía (correo chat y telefónico), radicadas en el Sistema Integrado de Gestión Documental, en adelante –SIGA-, y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha en adelante–BTE- y la gestión realizada por las diferentes oficinas de la Secretaría de Educación del Distrito durante el mes evaluado.

Lo anterior, con el fin de entregar una herramienta que permita coadyuvar en el objetivo de conocer las necesidades Ciudadanas, mejorar la calidad de la experiencia del servicio, los estándares de calidad y la toma de decisiones por parte de las directivas.

BOGOTÁ
Secretaría de Educación

Gestión de los Canales de atención dispuestos para la Ciudadanía

El 76% son solución en primer contacto
El 24% se radica



72.004 atenciones

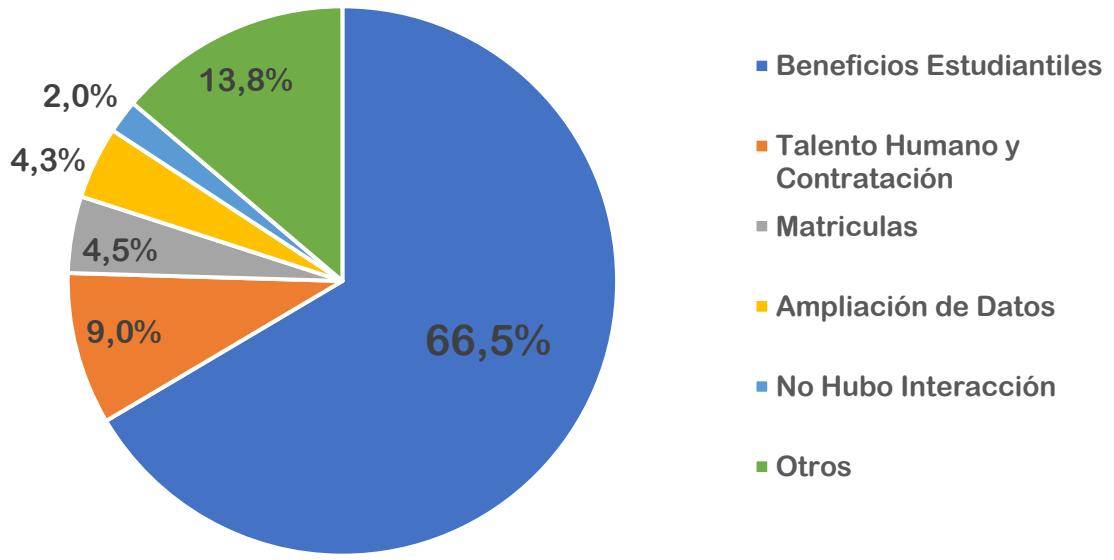
Fuente: Tablero Control Canales - Oficina de Servicio al Ciudadano.
El canal telefónico no incluye la línea 195

BOGOTÁ
Secretaría de Educación

Principales temas de consulta con solución al ciudadano

Tema De Consulta	Total Atendido
Beneficios Estudiantiles	36.605
Talento Humano y Contratación	4.939
Matriculas	2.486
Ampliación de Datos	2.343
No Hubo Interacción	1.082
Información General Estudiantes	1.066
Información General	909
Gestión Financiera	705
Solicitudes de Aplicaciones	627
Servicio a La Ciudadanía IED	505
Percepción Ciudadana	460
Calidad de la Educación	448
Traslados	393
Información General Padres De Familia	335
Políticas Programas o Lineamientos	304
Información General Docentes	242
Facturación Tarifas o Cobros	200
Disponibilidad de Servicio	193
Certificados Otras Áreas	192
IAS Entes de Control	171
Otras Solicitudes	849
Total General	55.054

El **88,1%** de las solicitudes lo atienden los primeros 6 temas.



Fuente: Tablero Control Canales - Oficina de Servicio al Ciudadano.

BOGOTÁ
Secretaría de Educación

Asignación realizada a las áreas para su atención y respuesta

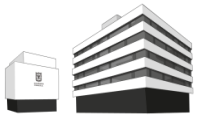
Derechos de Petición (consulta, general, particular, información) FUT, Informativo, Invitaciones

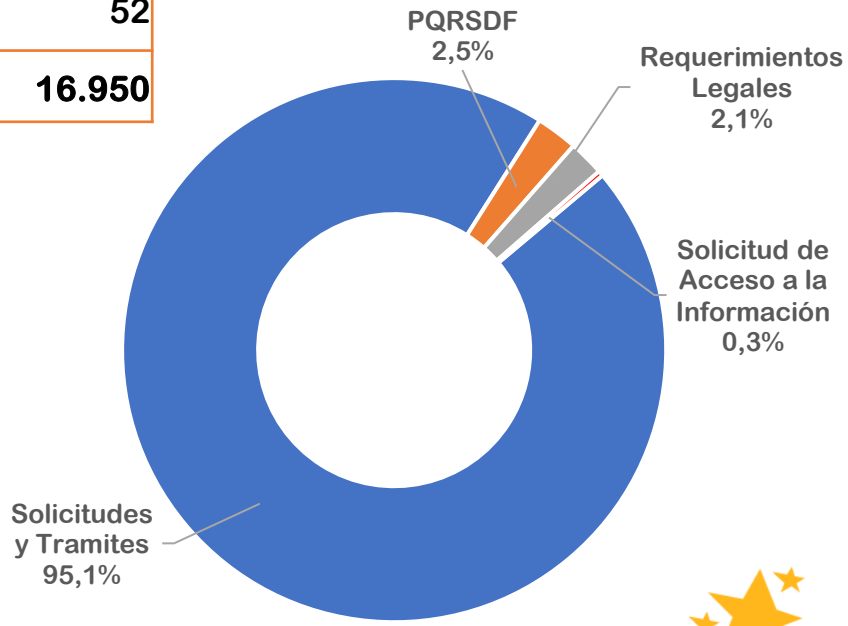
Citación, Conciliación, Cumplimiento de fallo, Demandas, Expedientes, Recursos, Tutelas, Nulidad

TOTAL DE ENTRADAS RADICADAS			
Tipo de Tramite	BTE	SIGA	Total
Solicitudes y Tramites	582	15.531	16.113
PQRSDF	367	59	426
Requerimientos Legales		359	359
Solicitud de Acceso a la Información	52		52
Total general	**1.001**	**15.949**	**16.950**

NIVEL QUE ATIENDE

Nivel Central y Local	Nivel Institucional
68%	32%

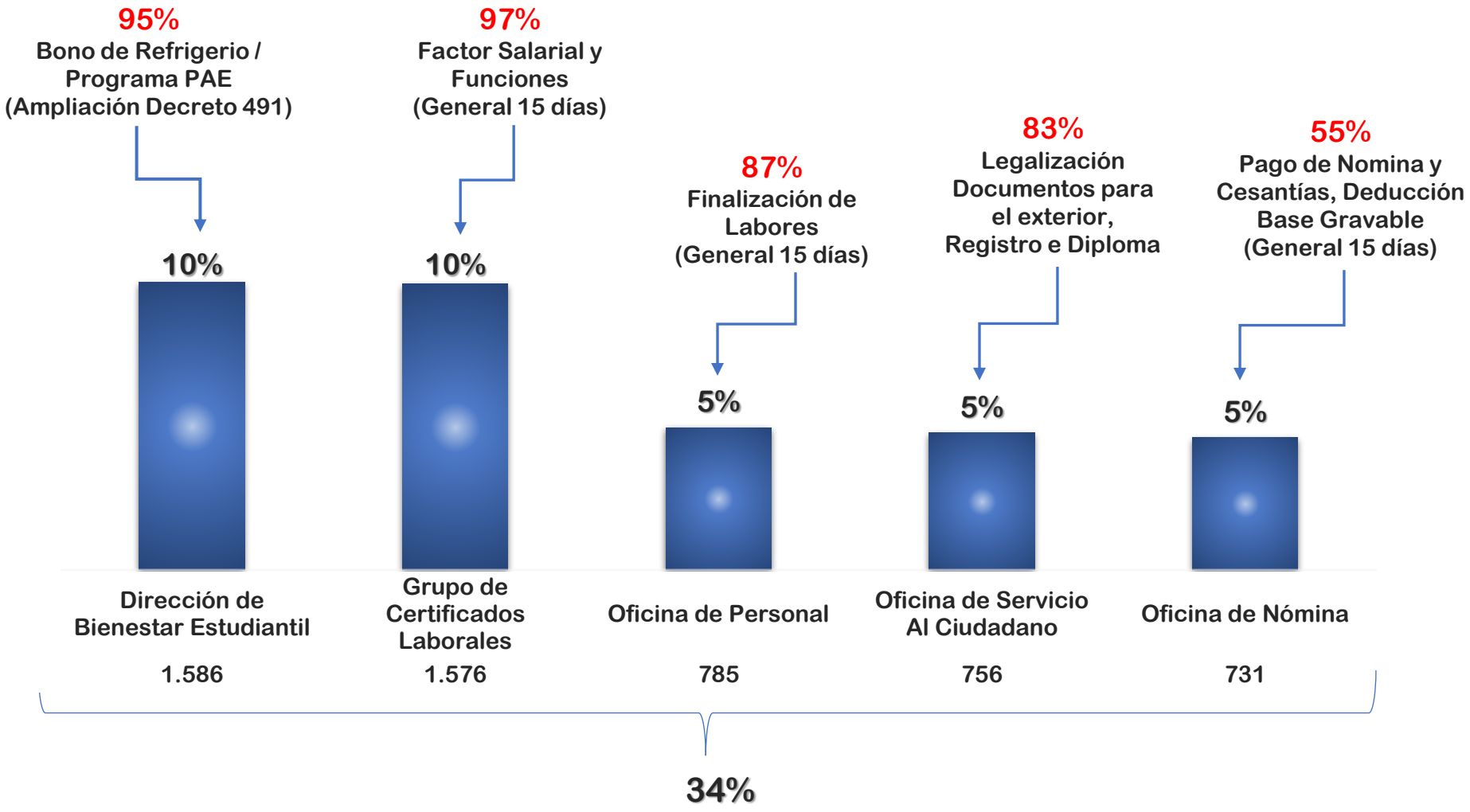




Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA TOTAL
*PQRSDF: Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por Actos de Corrupción y Felicitaciones

BOGOTÁ
Secretaría de Educación

Gestión Realizada para Solicitudes y Trámites



Estas 5 dependencias atienden 5.434 requerimientos **34%** del total,.

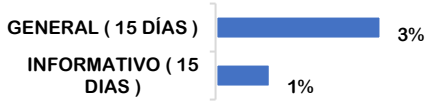
áreas adicionales392
66%

BOGOTÁ
Secretaría de Educación

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

Gestión Realizada para Requerimientos Legales

96%
Tutelas



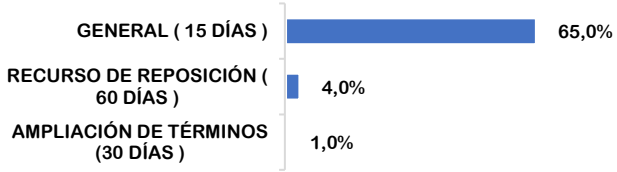
54%

Oficina Asesora de Jurídica

43%

Dirección de Talento Humano - Prestaciones

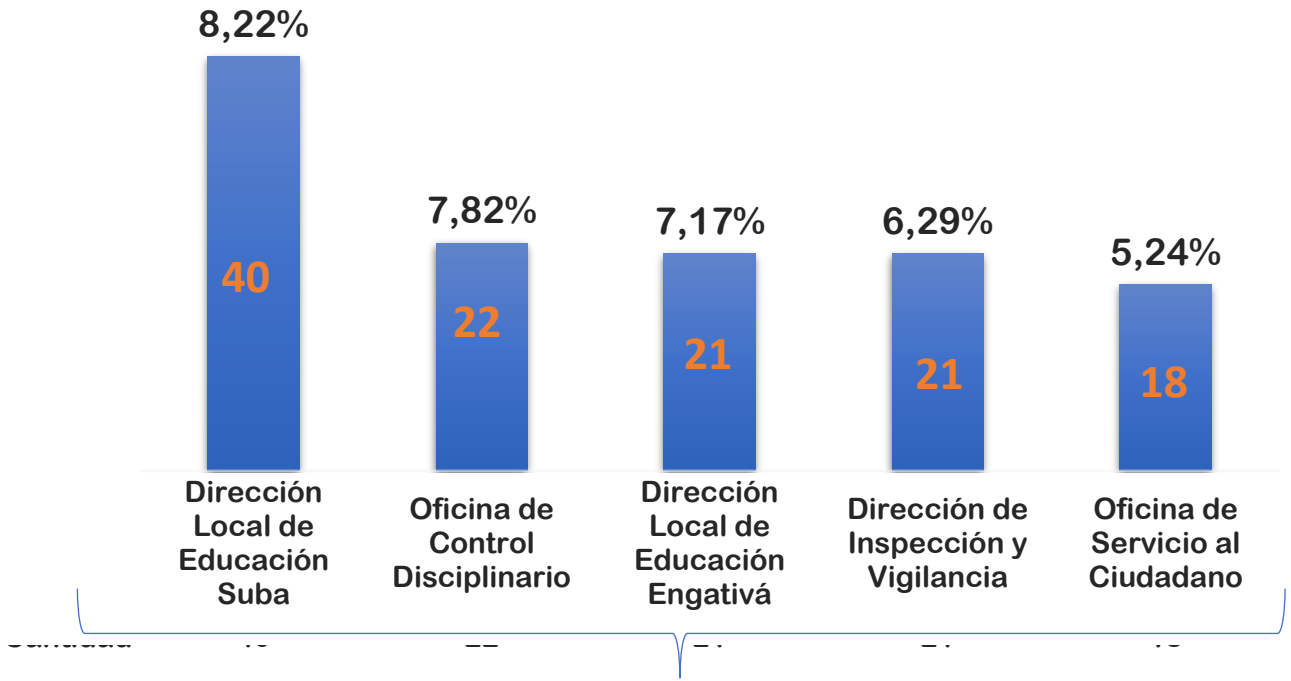
30%
Tutelas

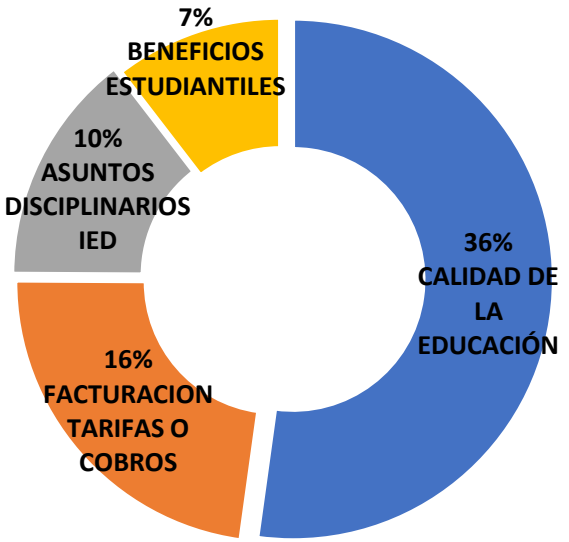


Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

BOGOTÁ
Secretaría de Educación

Gestión Realizada para PQRSDF*





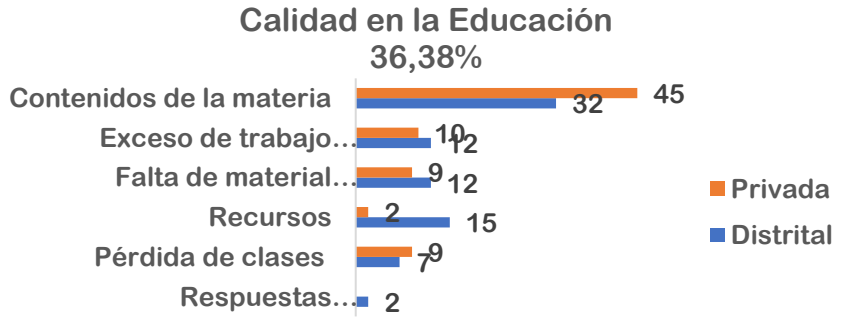
El **29%** de los requerimientos lo representan estas 5 dependencias con un total de **122** Solicitudes.

Las otras **64** áreas registran un total de **304** requerimientos, el **71%**

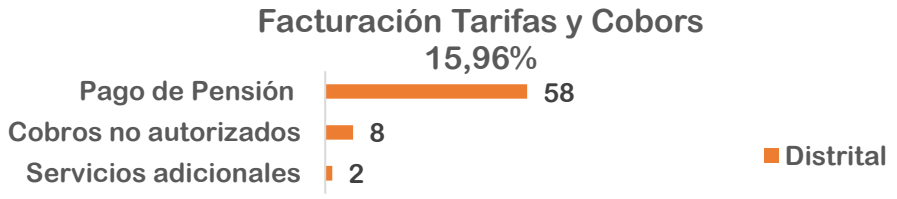
Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA
*PQRSDF: Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por Actos de Corrupción y Felicitaciones

BOGOTÁ
Secretaría de Educación

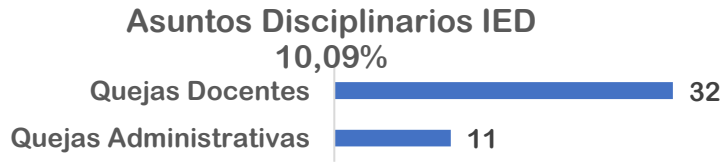
Detalle de las Categorías Principales



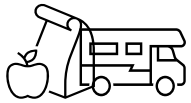
18,08% Metodología utilizada para la orientación académica, solicitan mas acompañamiento escolar.
5,16% Cantidad excesiva de guía de trabajo.
4,93% Con cuentan con recursos tecnológico para el desarrollo de actividades, falta de guías para y material para el desarrollo de actividades.
3,99% Con cuentan con equipo de computo y/o con acceso a internet.
3,76% Ausencia o cancelación de case por parte del docente.
0,47% Ponen en conocimiento proceso de estudiante

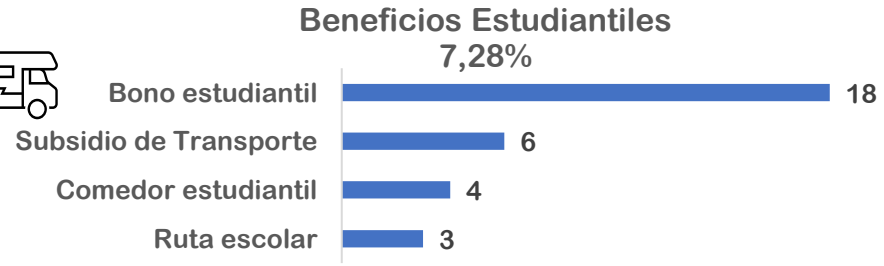


13,62% No tienen dinero para los costos escolares, solicitan acuerdo para pago y el 3,76% reclaman por cobros excesivos.
1,88% Cobros no autorizados, (libros, guías, servicios adicionales)
0,47% Reclamos por cobro de transporte y alimentación.



7,51% Quejas o reclamos en contra el personal Docente y/o Directivo docente, por mal manejo administrativo o inconvenientes con los alumnos.
2,58% Quejas o reclamos a Servidores administrativos de Colegios.





4,23% Información para la inscripción del beneficio alimenticio, E información para redimir el Bono.
1,41% Solicita información (fechas valores) del beneficio de Subsidio de Transporte, el proceso de formalización, aclaración sobre onto y retiro del beneficio.
0,94% Solicitan modificación de la resolución 2092 de 2015, y garantías para el beneficio PAE para todos los alumnos.
0,70% Solicita información por inicio de labores.

BOGOTÁ
Secretaría de Educación

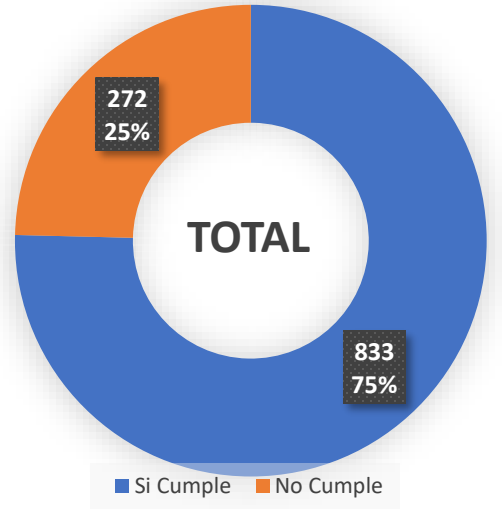
Fuente: Tablero categorización Oficina de Servicio al Ciudadano. BTE y SIGA

Evaluación de Calidad en las Respuestas

Resultados

Criterios Evaluados:

- ✓ Coherencia
- ✓ Claridad
- ✓ Calidez
- ✓ Manejo del aplicativo



Causas

- × No Evaluado por no tener anexo
- × El ciudadano no puede visualizar la respuesta ya que la calidad del pdf. no lo permite.
- × Se refieren al ciudadano, en genero diferente
- × Realizan cierre con respuesta que no es de fondo

Nivel Central y Local

Evaluados		TOTAL	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple
999	0	773	226
		77%	23%

Nivel Institucional

Evaluados		TOTAL	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple
106	0	62	45
		58%	42%

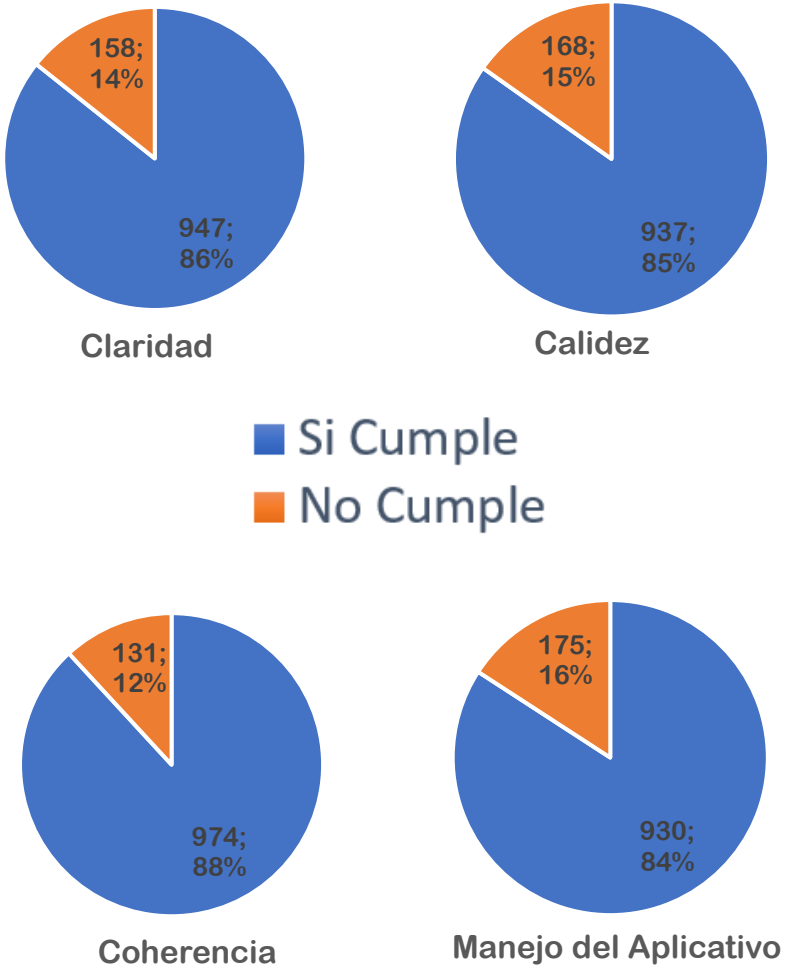
74 Colegios Evaluados

Nivel de Confianza 95%
Población Análisis: 4.512
Población Muestral: 1.105

Fuente: Matriz Evaluación de Calidad – Oficina de Servicio al Ciudadano.

BOGOTÁ
Secretaría de Educación

Detalle de Evaluación de Calidad por atributo



Principales dependencias que fallaron en alguno de los criterios de calidad

Dependencia	Evaluados	No Cumplen	% Participación
Dirección De Cobertura	36	28	12,39%
Oficina De Nomina	35	21	9,29%
Archivo Sed	22	17	7,52%
Colegio Sierra Morena (IED) 19	5	4	8,89%
Colegio Filarmónico Simón Bolívar (IED)	3	3	6,67%
Colegio Inem Santiago Pérez (IED)	4	3	6,67%

BOGOTÁ
Secretaría de Educación

Nivel de Oportunidad en las respuestas ciudadanas

Nivel de Oportunidad*	99%
SIGA	10.650
BTE	959
Total de Peticiones	11.609

Nivel Central-Local	Total
Entrada	10.650
SDQS	959
Total General	**11.609**

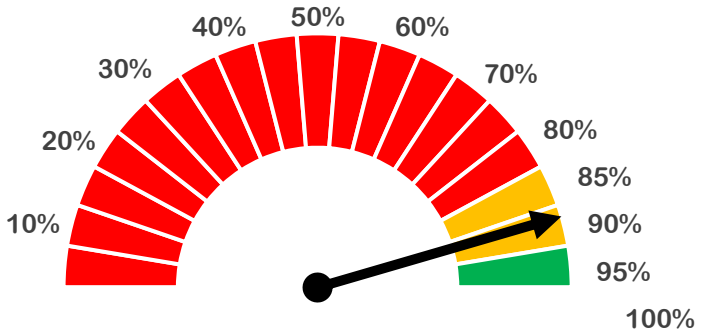
Nivel Institucional	Total
Entrada	5.299
SDQS	42
Total General	**5.341**

% Nivel Central y Local mayo 2020

99%

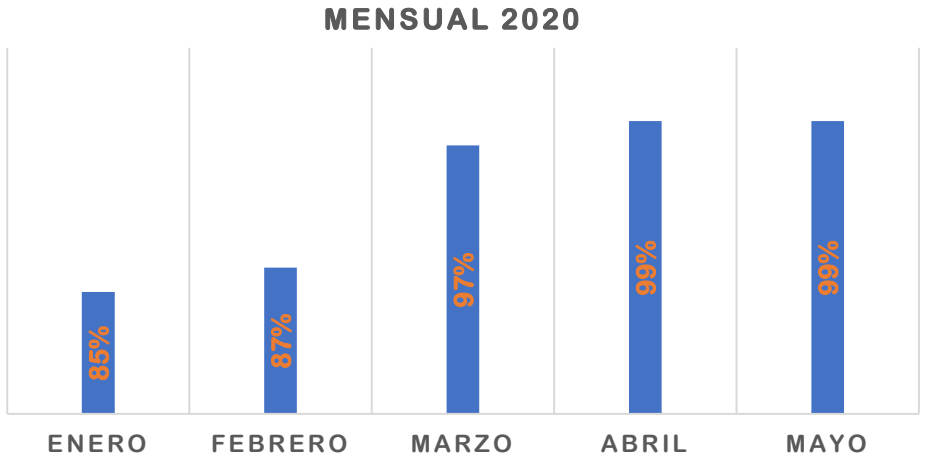
% Nivel Institucional mayo 2020

99%



ACUMULADO 2020

91%



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano.

*Para el proyecto 1055, solo se tiene en cuenta Nivel Central y Local, se excluyen Instituciones Educativas por estar en proceso de inclusión al sistema

BOGOTÁ
Secretaría de Educación

Satisfacción Ciudadana – Reporte trimestral

ENCUESTADOS: 863 Nivel Local
EN 18 DIRECCIONES LOCALES

ATENDIDOS
147,655

ENCUESTADOS 226
NIVEL CENTRAL

ATENDIDOS
76.361

ENCUESTADOS: 223 Telefónica
completas e incompletas.

ATENDIDOS
36,289

ENCUESTADOS: 888

- Virtuales chat 356
- Correo electrónico 532 entre completas e incompletas.

ATENDIDOS
95,178

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado en los canales de Atención

Canal Presencial 94%
Canal Telefónico 76%
Canal Virtual 57%

Para un total de enero a marzo del 2020 en sus 3 canales de atención del **75%**

Fuente: Evaluación de Calidad O.S.C
Periocidad: Trimestral

BOGOTÁ
Secretaría de Educación

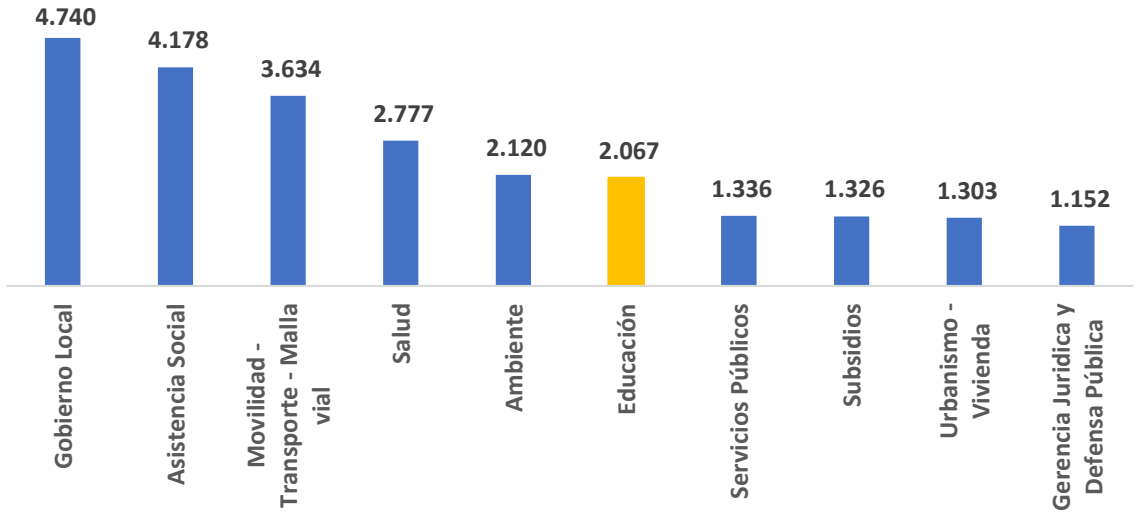
Comparativo Distrital Mensual – Mayo 2020

SOLICITUDES

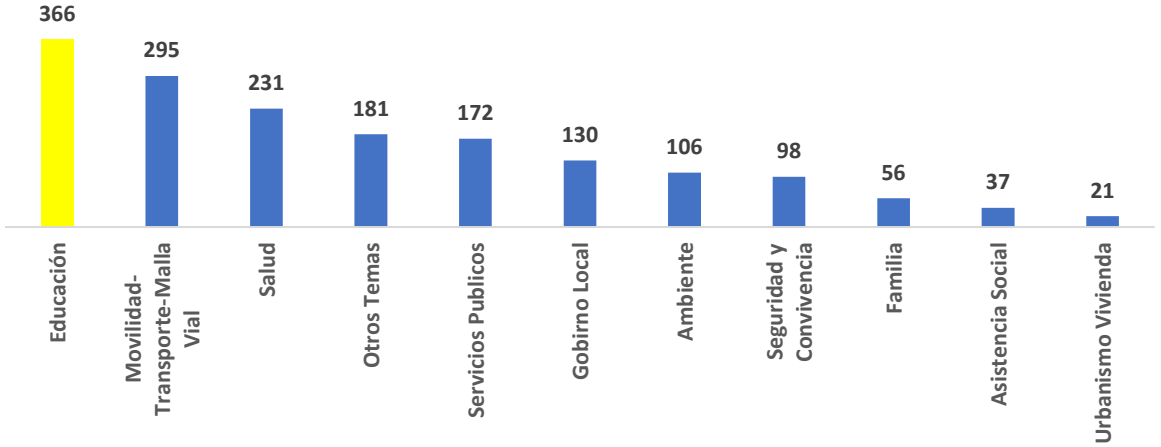
PETICIONES MAYO 2020						
SECTOR	N° PETICIONES REGISTRADAS MAYO 2020	%	N° PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS MAYO	N° PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
INTEGRACION SOCIAL	3.816	12,24%	1.467	3.802	5.269	17,08%
GOBIERNO	4.204	13,49%	63	4.985	5.048	16,37%
MOVILIDAD	2.237	7,18%	1.909	1.725	3.634	11,78%
HABITAT	2.386	7,66%	507	2.365	2.872	9,31%
SALUD	2.429	7,79%	968	1.809	2.777	9,00%
AMBIENTE	2.157	6,92%	1.046	1.100	2.146	6,96%
EDUCACION	784	2,52%	383	1.684	2.067	6,70%
HACIENDA	1.454	4,67%	590	728	1.318	4,27%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.073	3,44%	482	675	1.157	3,75%
GESTION JURIDICA	100	0,32%	555	597	1.152	3,74%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	357	1,15%	309	746	1.055	3,42%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	735	2,36%	386	313	699	2,27%
PLANEACION	370	1,19%	292	356	648	2,10%
ENTES DE CONTROL	601	1,93%	368	116	484	1,57%
GESTION PUBLICA	8.295	26,62%	76	282	358	1,16%
MUJERES	166	0,53%	45	111	156	0,51%
ENTIDADES NACIONALES	0	0,00%	0	0	0	0,00%
TOTAL	31.164	100%	9.446	21.394	30.840	100%

Tabla No 5. Registro y gestión de respuesta por sectores

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06202/0



QUEJAS



TEMAS PRINCIPALES (10)	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL GENERAL	
											No	%
GOBIERNO LOCAL	49	23	2.995	1.265	-	188	123	75	13	9	4.740	15,37%
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	147	5	292	2.953	4	85	123	547	2	20	4.178	13,55%
ASISTENCIA SOCIAL	720	1	392	1.866	7	207	206	113	31	91	3.634	11,78%
SALUD	101	20	199	1.300	94	210	646	121	23	63	2.777	9,00%
AMBIENTE	39	1	200	1.405	2	78	97	289	1	8	2.120	6,87%
SERVICIOS PUBLICOS	181	4	161	635	1	699	221	119	14	32	2.067	6,70%
URBANISMO - VIVIENDA	94	5	186	617	[illegible]	216	157	28	2	31	1.336	4,33%
EDUCACION	28	1	61	1.062	[illegible]	8	44	120	1	1	1.326	4,30%
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	206	10	61	851	-	8	47	84	23	13	1.303	4,23%
FAMILIA	429	4	76	525	1	20	14	56	9	18	1.152	3,74%
OTROS TEMAS	696	103	734	2.942	39	365	364	793	81	90	6.207	20,13%
TOTAL GENERAL	**2.690**	**177**	**5.357**	**15.421**	**148**	**2.084**	**2.042**	**2.345**	**200**	**376**	**30.840**	**100,00%**

Tabla No 7. Temas más reiterados por tipología

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2020

¿Qué esta pasando?

- Se dio apertura al canal presencial a partir del 26 de mayo, atendiendo por agendamiento, únicamente el Nivel Central, pero sigue predominando la atención virtual.

- Del total recibido el 97% son tramites generales de la entidad para funcionarios, Requerimientos Legales, peticiones generales de la misionalidad de la entidad (Matriculas, PAE, Dotaciones etc), y solo el 3% se radica como PQRSFD

- El mayor número de PQRSDF registrados en la entidad se refiere a la Calidad en la Educación, desplazando los Beneficios escolares del mes pasado a una cuarta posición e involucra a tanto a entidades distritales como privadas.

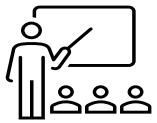
- Los encargados de correspondencia no están asignando el tramite correspondiente a la solicitud, esto conlleva a no tener un total exacto de los tramites solicitados.

- Finalizado el Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor Para Todos” 2016 – 2020, donde ese estableció un Nivel de oportunidad en las respuestas a la Ciudadanía del 95%, no se logro a meta cerrando con un 91%.

- No se encuentran documentos adjuntos para poder realizar la evaluación de calidad.

- A pesar de la ampliación de términos se evidencia varias oficinas dejaron vencer requerimientos.

Acciones de mejora



- Realizar seguimiento a la plataforma “aprende en Casa” y a la metodología que se mantiene en los colegios para dictar las clases, ya que estas solicitudes han venido aumentando cada mes.

MES	CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
Enero	0
Febrero	82
Marzo	57
Abril	204
Mayo	155
Total general	498

- Capacitación del uso de los Sistemas y su Tipificación en el registro a todos los encargados de correspondencia, para poder tener datos exactos de los trámites que más reciben en las diferentes áreas.

- Mejorar la estrategia de Nivel de Oportunidad en cada oficina, con el fin de mantener durante los siguiente a años de un nivel por encima del 95% mensual.

- Adjuntar el documento de respuesta en formato PDF para su fácil visualización por parte del ciudadano.

- Verificar que, al cargar el documento, quede correctamente, y sin ninguna restricción para abrir a menos que sea información sensible establecida por la Ley

- Otorgar en los comunicados un lenguaje Claro y cordial para el ciudadano, empatía.

BOGOTÁ
Secretaría de Educación

Gracias

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

BOGOTÁ

PREMIO NACIONAL DE ALTA GERENCIA 2018