

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS	
	Fecha: 31/10/2022	Página: 1 de 32

I. IDENTIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO	
Auditores	Clara Rojas Medina Erika Milena Vera Orjuela Marlon Enrique Méndez Villamizar
Proceso o área a realizar seguimiento	Oficina de Servicio al Ciudadano - OSC / Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes - PQRS
Código PAA / Dependencia	PAA: No. 23 / 2022 5310. Oficina de Servicio al Ciudadano
Objetivo General	Realizar el seguimiento al proceso de servicio al ciudadano, con relación a los trámites de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, verificando que dicho servicio se preste de acuerdo con la normatividad vigente en virtud del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 y en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en la Entidad.
Alcance	La evaluación contempló la gestión realizada por la Secretaría de Educación del Distrito para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante la Entidad, a través de los aplicativos SIGA y SDQS, durante el primer semestre del 2022, para el Nivel Central, Local e Institucional.
II. INFORME EJECUTIVO	
La Oficina de Control Interno – OCI en desarrollo del Plan Anual de Auditoría 2022 y dando cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 17 del Decreto 648 de 2017, respecto al desarrollo de sus roles de evaluación y seguimiento, liderazgo estratégico y enfoque hacia la prevención, efectuó seguimiento a la gestión realizada durante el primer semestre de 2022 a la atención de las PQRS tramitadas por los tres niveles de la Entidad. En la ejecución del seguimiento, se realizó el análisis tanto de la información suministrada por la Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC, como de la publicada en los diferentes portales, especialmente con lo señalado en el plan de seguimiento para los temas relacionados con la totalidad de las PQRS registradas por el aplicativo SIGA (Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo) y en el Sistema BTE (Bogotá Te Escucha) del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que para el período de evaluación llegó a un total de 302.817 solicitudes. Así mismo, se verificaron los informes de niveles de oportunidad que para el primer semestre de 2022 alcanzaron en promedio un 95.65% tanto para el Nivel Central y Local como para el Nivel Institucional, lo que representó una disminución en promedio del 3.07 puntos básicos con respecto al semestre anterior evaluado (segundo semestre de 2021). Con relación a la utilización de los diferentes canales de atención a los usuarios, la cantidad de solicitudes tuvo una disminución del 8.21 puntos básicos en comparación con el segundo semestre de 2021, lo que se vio reflejado en 73.222 solicitudes menos presentadas ante la Secretaría de Educación del Distrito - SED por parte de los ciudadanos. Se evidenció que el canal de atención virtual, que incluye chat y correo electrónico tuvo una disminución porcentual de 20 puntos, por cuanto paso de atender en	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS	
	Fecha: 31/10/2022	Página: 2 de 32

el segundo semestre de 2.021 el 69.79% de las solicitudes, a continuar siendo el principal canal de atención para el primer semestre de 2.022 atendiendo un 49.14% de las peticiones realizadas por los usuarios de los servicios de la SED.

Frente a la digitalización de documentos, se realizó un comparativo, entre el segundo semestre de 2021 y el primer semestre de 2022, de las 5 primeras dependencias que generan más radicados de salida observando que el porcentaje de digitalización aumento en un 2%. Este aumento en el porcentaje de digitalización refleja que algunas de las acciones emprendidas por la Oficina de Servicio al Ciudadano, tuvieron algún nivel de aprehensión por parte de las dependencias.

La Oficina de Servicio al Ciudadano, publicó el informe de Evaluación de Calidad de respuestas dadas por la SED para el primer semestre de 2022, según lo establecido en la "*Guía Metodológica en la Evaluación de la Calidad en las respuestas*", para lo cual estableció una muestra de 22.411 comunicaciones tanto del Nivel Central y Local como de Nivel Institucional, arrojando como resultado un cumplimiento del 86% en los criterios establecidos para medir la calidad de las respuestas.

Así mismo, desde la Oficina de Control Interno se verificó que se realizaron los reportes de ley en la plataforma de la Red Distrital de Quejas de la Veeduría Distrital y que se publicaran los informes requeridos en el botón de transparencia de la página Web de la SED.

Con respecto a la Directiva No. 8 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se determinó que, desde la Oficina de Servicio al Ciudadano, se da cumplimiento a las acciones relacionadas con el numeral 3 *Atención Oportuna de Peticiones, Relacionamento con la Ciudadanía y Cumplimiento diligente, eficiente e imparcial de funciones.*

En cuanto al cumplimiento del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía - IDSC, la SED obtuvo un puntaje de 97% de cumplimiento, según evaluación realizada por la Veeduría Distrital; sin embargo, el equipo auditor evidenció falencias en la adecuación de la infraestructura física de algunos puntos de atención.

En lo referente al cumplimiento de las recomendaciones derivadas de los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno, se evaluaron las evidencias aportadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano y se determinó el cumplimiento de las acciones; sin embargo, es importante continuar realizando seguimiento de las recomendaciones en el primer semestre de 2.023.

III. RESULTADOS

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento al proceso de servicio al ciudadano, con relación a los trámites de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, verificando que se prestara de acuerdo con la normatividad vigente en virtud de lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y en el marco de la implementación del MIPG en la Entidad.

Desde la Oficina de Control Interno se procedió a verificar la información estadística presentada por la Oficina de Servicio al Ciudadano, así como las publicaciones efectuadas en la página Web de la Entidad y los informes presentados a los Entes de Control que regulan la materia en lo relacionado con la prestación de los servicios a los ciudadanos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS	
	Fecha: 31/10/2022	Página: 3 de 32

Se realizaron las validaciones correspondientes al nivel de oportunidad en las respuestas dadas, la revisión de los tipos de tramites efectuados ante la SED, la disponibilidad e impacto de los canales de atención ofrecidos por la Entidad, así como la calidad de comunicaciones remitidas a los usuarios por parte de las diferentes dependencias de la SED.

En el presente informe, se dan a conocer aquellos aspectos que requieren fortalecerse y mejorarse, propiciando que los compromisos a asumir por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano conlleven a la superación de las deficiencias encontradas respecto a su rol de segunda línea de defensa para el proceso de PQRS.

1. Análisis de la información.

Desde la Oficina de Control Interno, con el objeto de verificar el cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Servicio al Ciudadano en lo relacionado con la recepción y registro de las solicitudes que realizan los usuarios de los servicios que presta la Entidad, se realizó verificación a las publicaciones de los informes de PQRS generados por la Entidad, al nivel de oportunidad en las respuestas dadas (medición realizada desde la Oficina de Servicio al Ciudadano) con respecto a las solicitudes que realiza la ciudadanía por los diferentes canales de atención y que son registradas en el aplicativo SIGA (Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo) y en el Sistema BTE (Bogotá Te Escucha) del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Por otra parte, se efectuó un análisis de los canales de atención que ofrece la Entidad a la ciudadanía y se realizó un estudio de los niveles de digitalización de algunas dependencias.

Los insumos para el análisis se obtuvieron tanto de la revisión de las publicaciones efectuadas en las diferentes páginas Web como de los requerimientos de información realizados desde la Oficina de Control Interno y que fueron atendidos por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

A continuación, se presentan los resultados del análisis del primer semestre de 2022:

1.1. Total de PQRS correspondientes al Primer Semestre de 2022

Durante el primer semestre de 2022, periodo objeto de análisis, se registraron por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano un total de 302.817 solicitudes, las cuales ingresaron a los registros de la Secretaría de Educación del Distrito a través del aplicativo SIGA (Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo) y por el Sistema BTE (Bogotá Te Escucha) del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, según lo informado por la OSC mediante comunicación con radicado I-2022-109215.

Estas peticiones incluyen las efectuadas a las dependencias de los Niveles Central, Local e Institucional y se categorizaron entre: solicitudes y tramites, requerimientos legales, PQRS, solicitudes de acceso a la información y tramites (este ítem se discrimina a partir de abril de 2022 y se asocia a los Derechos de Petición - Solicitudes y Tramites- que se encuentran asociados a algún trámite). A continuación, se presenta el total de solicitudes registradas durante el primer semestre de 2022, desagregadas mes a mes:

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS

Fecha: 31/10/2022

Página: 4 de 32

Tabla 1. Total Solicitudes I-Semestre-2022

TIPO DE TRAMITE	ENERO DE 2022			FEBRERO DE 2022			MARZO DE 2022			ABRIL DE 2022			MAYO DE 2022			JUNIO DE 2022		
	SIGA	BTE	TOTAL	SIGA	BTE	TOTAL	SIGA	BTE	TOTAL	SIGA	BTE	TOTAL	SIGA	BTE	TOTAL	SIGA	BTE	TOTAL
Solicitudes y trámites	58.952	952	59.904	61.381	839	62.220	38.003	530	38.533	43.669	274	43.943	39.924	322	40.246	33.291	838	34.129
Requerimientos Legales	859		859	1.451		1.451	1.397		1.397	1.186		1.186	1.330		1.330	1.218		1.218
PQRSDF	3	536	539	18	712	730	13	755	768	19	451	470	64	483	547	28	892	920
Solicitud de acceso a la información		60	60		25	25		24	24		10	10		25	25		38	38
Tramites (Abril DPC discriminados)			0			0			0	812		812	6.536		6.536	4.897		4.897
Total	59.814	1.548	61.362	62.850	1.576	64.426	39.413	1.309	40.722	45.686	735	46.421	47.854	830	48.684	39.434	1.768	41.202
PORCENTAJE	97,48%	2,52%		97,55%	2,45%		96,79%	3,21%		98,42%	1,58%		98,30%	1,70%		95,71%	4,29%	

Elaborado: Equipo Auditor. PT 1 - PAA 23-2022 - PQRS

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicación con radicado I-2022-109215.

El consolidado del primer semestre de 2022 muestra que, del total de 302.817 peticiones, 295.051 fueron recibidas a través del aplicativo SIGA y corresponden a un 97.4%; por otra parte, a través del Sistema BTE (Bogotá Te Escucha) del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se recibieron un total de 7.766 solicitudes, lo que corresponde a un 2.6% del total.

El resultado consolidado del primer semestre de 2022, se presenta a continuación:

Tabla 2. Total Consolidado PQRS I-Semestre-2022

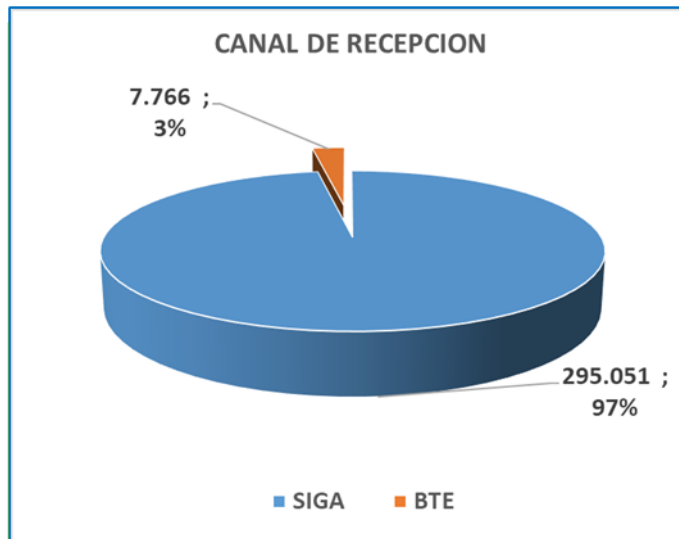
TIPO DE TRAMITE	SEMESTRE I DE 2022		
	SIGA	BTE	TOTAL
Solicitudes y trámites	275.220	3.755	278.975
Requerimientos Legales	7.441	0	7.441
PQRSDF	145	3.829	3.974
Solicitud de acceso a la información	0	182	182
Tramites	12.245	0	12.245
Total	295.051	7.766	302.817
PORCENTAJE	97,44%	2,56%	

Elaborado: Equipo Auditor. PT 1 - PAA 23-2022 - PQRS

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicación con radicado I-2022-109215

Gráficamente los resultados obtenidos, se representan de la siguiente manera:

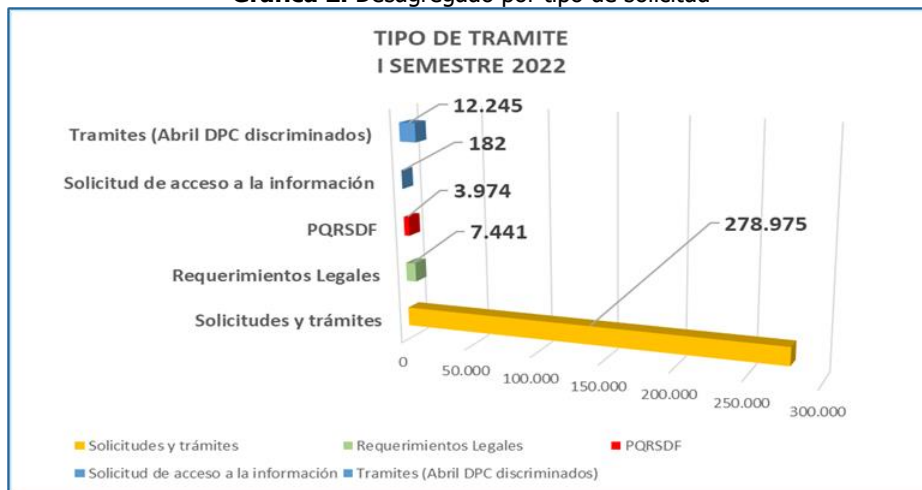
Gráfica 1. Canal de recepción de las PQRS.



Elaborado: Equipo Auditor. PT 1 - PAA 23-2022 - PQRS

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicación con radicado I-2022-109215

Gráfica 2. Desagregado por tipo de solicitud



Elaborado: Equipo Auditor. PT 1 - PAA 23-2022 - PQRS

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicación con radicado I-2022-109215

El equipo auditor realizó el cruce de la información remitida por la Oficina de Servicio al Ciudadano con respecto a la información publicada en la página Web de la Entidad, según consulta efectuada el 25 de Octubre de 2022, que es la información a la cual tiene acceso el público en general, en el vínculo: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-informes-mensuales-pqrs



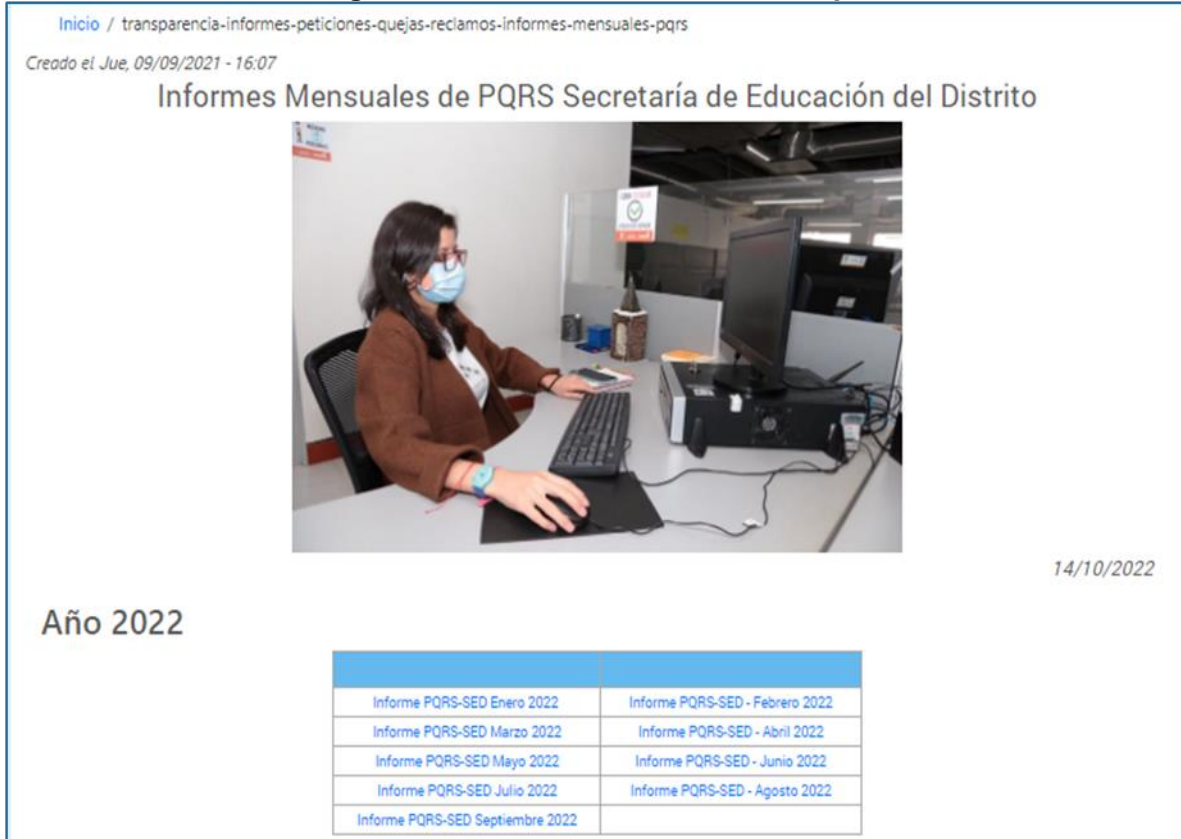
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS

Fecha: 31/10/2022

Página: 6 de 32

Imagen 1. Publicación Informes Mensuales de PQRS 2.022.



Fuente: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-informes-mensuales-pqrs

El grupo auditor al realizar el cruce de información, evidenció que la información publicada en la página Web de la Entidad, concuerda con la información suministrada por la Oficina de Servicio al Ciudadano en su respuesta al requerimiento efectuado desde la Oficina de Control Interno (Ver Tabla No. 1).

Esta situación refleja que, desde la Oficina de Servicio al Ciudadano, se tomaron los correctivos necesarios que subsanaron las falencias identificadas en anteriores informes de seguimiento, en los cuales se determinó la inconsistencia de las cifras reportadas con las cifras publicadas en la página Web de la SED.

1.2. Nivel de Oportunidad correspondiente al Primer Semestre de 2022.

En lo relacionado con el primer semestre de 2022, periodo objeto de análisis, se atendieron por parte de la SED un total de 188.407 peticiones en el Nivel Central y Local y 117.607 en el Nivel Institucional.

Así mismo, se logró un nivel de oportunidad en la atención de PQRS del 94.63% en el Nivel Central y Local y un 96.66% en el Nivel Institucional, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 3. Nivel de oportunidad atención de PQRS I-Semestre-2022

MES	NIVEL CENTRAL Y LOCAL				NIVEL INSTITUCIONAL			
	Peticiones recibidas	NO CUMPLEN	SI CUMPLEN	Nivel de Oportunidad	Peticiones recibidas	NO CUMPLEN	SI CUMPLEN	Nivel de Oportunidad
ENERO	25159	922	24237	96,34%	9493	471	9022	95,04%
FEBRERO	19793	824	18969	95,84%	9520	425	9095	95,54%
MARZO	40780	1349	39431	96,69%	40531	1323	39208	96,74%
ABRIL	27480	586	26894	97,87%	21110	512	20598	97,57%
MAYO	28487	1389	27098	95,12%	17771	482	17289	97,29%
JUNIO	46708	6561	40147	85,95%	19182	428	18754	97,77%
TOTAL	188407	11631	176776		117607	3641	113966	
PROMEDIO I SEM 2022				94,63%	PROMEDIO I SEM 2022			96,66%

Elaborado: Equipo Auditor. PT 2 - PAA 23-2022 - PQRS

Fuente: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/nivel-oportunidad

A continuación, se puede observar el nivel de oportunidad alcanzado tanto para el Nivel Central y Local como para el Nivel Institucional, desagregado por mes, para el primer semestre de 2.022:

Gráfica 3. Nivel Oportunidad Nivel Central, Local e Institucional I-Semestre-2022



Elaborado: Equipo Auditor. PT 2 - PAA 23-2022 - PQRS

Fuente: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/nivel-oportunidad

Con respecto a los resultados obtenidos para el primer semestre de 2022, el nivel de oportunidad alcanzado en promedio es de 96,65%.

Lo anterior refleja que el nivel alcanzado disminuyó con respecto al nivel logrado en el anterior semestre evaluado (disminuyó en 3,07 puntos básicos), lo cual denota un retroceso de las dependencias de la Entidad, en cuanto a la oportunidad en la respuesta a la totalidad de las peticiones realizadas por los usuarios de los servicios de la SED.

Con relación a los resultados obtenidos durante el segundo semestre de 2021, se puede observar un cambio en lo que tiene que ver con el nivel de oportunidad de las dependencias del Nivel Central y Local,

reflejado en una disminución del 3.87% en el nivel de oportunidad en la respuesta, tal como se ilustra en la siguiente tabla.

Tabla 4. Comparación Nivel de oportunidad II-Semestre-2021 y I-Semestre-2022

Nivel del Oportunidad	Nivel Central y Local	Nivel Institucional
Promedio II Sem. 2021	98,50%	98,93%
Promedio I Sem. 2022	94,63%	96,66%
DIFERENCIA PORCENTUAL	-3,87%	-2,27%

Elaborado: Equipo Auditor. PT 2 - PAA 23-2022 - PQRS

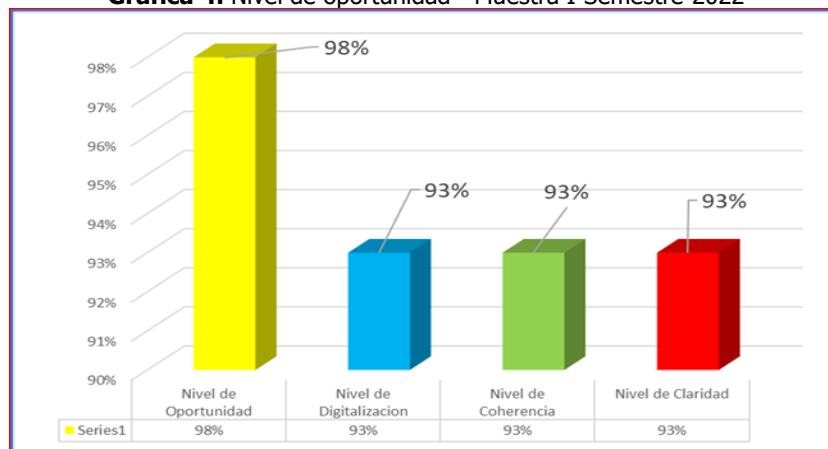
Fuente: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/nivel-oportunidad

La disminución en el porcentaje de nivel de oportunidad en la respuesta por parte de las dependencias de la Entidad, principalmente en lo relacionado con las áreas de Nivel Central y Local, ilustra que es necesario continuar con las estrategias de acompañamiento a las áreas tratando de mantener las acciones de seguimiento que se vienen realizando por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Por otra parte, se evidenció que se está realizando la publicación de los informes de nivel de oportunidad de manera completa y verificando que la información sea la correspondiente a lo presentado.

El equipo auditor de la Oficina de Control Interno, con el objeto de verificar lo relacionado con el cumplimiento de nivel de oportunidad, realizó la verificación mediante la toma de una muestra de documentos de entrada a la Secretaría de Educación del Distrito y su respectivo análisis, la cual arrojó un nivel de oportunidad del 98% de cumplimiento, según la siguiente gráfica:

Gráfica 4. Nivel de oportunidad - Muestra I-Semestre-2022



Elaborado: Equipo Auditor. PT 12 - PAA 23-2022 - PQRS

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicación con radicado I-2022-109215

Finalmente, es importante que la Oficina de Servicio al Ciudadano, continúe con las acciones orientadas a seguir obteniendo estos niveles de oportunidad y comunicando los resultados mensualmente a las dependencias, tal como se viene realizando.

1.3. Análisis Canales de Atención en el Primer Semestre de 2022

En el informe presentado por el Defensor del Ciudadano para el primer semestre de la vigencia 2022, la Oficina de Servicio al Ciudadano presenta las cifras correspondientes a los canales de atención dispuestos para los requerimientos efectuados por parte de los usuarios de la SED.

Tabla 5. Cifras Canales de Atención

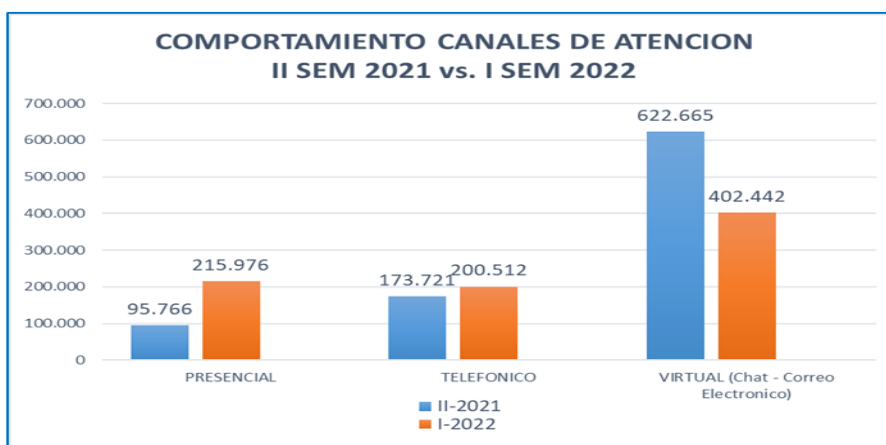
CANAL	II-2021	II-2021	I-2022	I-2022
PRESENCIAL	95.766	10,73%	215.976	26,37%
TELEFONICO	173.721	19,47%	200.512	24,48%
VIRTUAL (Chat - Correo Electronico)	622.665	69,79%	402.442	49,14%
TOTAL	892.152	100,00%	818.930	100,00%

Elaborado: Equipo Auditor. PT 3 - PAA 23-2022 - PQRS

Fuente:

https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/Informe_Defensor_de_la_Ciudadania_2022_I.pdf

Gráfica 5. Comparativo comportamiento canales de atención II- Semestre 2021 y I- Semestre 2022.



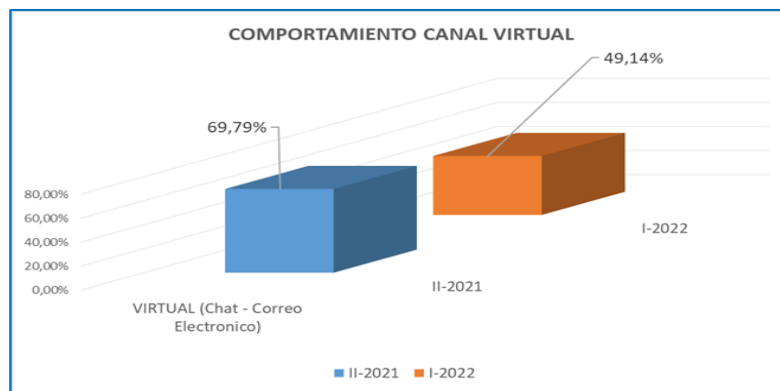
Elaborado: Equipo Auditor. PT 3 - PAA 23-2022 - PQRS

Fuente:

https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/Informe_Defensor_de_la_Ciudadania_2022_I.pdf

El comportamiento de la atención por el canal virtual (chat y correo electrónico), que fue fundamental en la atención de las peticiones realizadas por los usuarios, en el periodo de la emergencia sanitaria, disminuyó, pasando de atender en el segundo semestre de 2021 el 69.79% de las solicitudes, a atender en el primer semestre de 2022 un 49.14% de las peticiones realizadas por los usuarios de los servicios de la SED.

Gráfica 6. Comparativo atención Canal Virtual II- Semestre 2021 y I- Semestre 2022



Elaborado: Equipo Auditor. PT 3 - PAA 23-2022 - PQRS

Fuente:

https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/Informe_Defensor_de_la_Ciudadania_2022_I.pdf

Con base en las cifras reportadas y el análisis realizado, se puede inferir que:

- La cantidad de solicitudes disminuyó en un 8.21% para el primer semestre de 2.022 en comparación al segundo semestre de 2.021, lo cual indica que se redujo en 73.222 las solicitudes atendidas; lo anterior debido al retorno a la presencialidad.
- El canal de atención presencial pasó de representar el 10.73% en el segundo semestre de 2.021 a tener el 26.37% de participación para el primer semestre de 2.022, debido al retorno progresivo y gradual a la presencialidad, lo cual conllevó a la Entidad a nuevamente abrir este canal de atención en los diferentes puntos, tanto para los usuarios internos como externos de la SED.
- El comportamiento de la atención por el canal virtual, ha sido fundamental para la atención de las peticiones realizadas por los usuarios, en el periodo de la emergencia sanitaria; sin embargo, tuvo una disminución porcentual en aproximadamente 20 puntos, por cuanto paso de atender en el segundo semestre de 2.021 el 69.79% de las solicitudes, a continuar siendo el principal canal de atención para el primer semestre de 2.022 atendiendo un 49.14% de las peticiones realizadas por los usuarios de los servicios de la SED.

1.4. Análisis de digitalización de las respuestas dadas a los usuarios.

Con respecto al análisis del proceso de digitalización de respuestas, se solicitó información a la Oficina de Servicio al Ciudadano relacionada con las cinco 5 dependencias que generaron más respuestas a la ciudadanía a través de radicados de salida y se realizó el comparativo con el seguimiento efectuado a la gestión ejecutada durante el primer semestre de 2022.

Las cifras consolidadas para las 5 dependencias que generaron más radicados de salida, para el primer semestre de la vigencia 2022, son las siguientes:

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS

Fecha: 31/10/2022

Página: 11 de 32

Tabla 6. Porcentaje Digitalización 5 primeras dependencias II-2021

II - SEMESTRE - 2021					
No.	DEPENDENCIAS	TOTAL RESPUESTAS	DIGITALIZADO	SIN DIGITALIZAR	NIVEL DE DIGITALIZACION
1	Oficina de Servicio Al Ciudadano	47.328	41.110	6.218	87%
2	Dirección de Talento Humano - Prestaciones	11.799	4.553	7.246	39%
3	Oficina de Escalafón Docente	8.318	4.892	3.426	59%
4	Dirección de Cobertura	7.067	6.960	107	98%
5	Oficina de Nomina	6.397	6.032	365	94%
	TOTAL	80.909	63.547	17.362	
	PROMEDIO DIGITALIZACION SEMESTRE				75%

Elaborado: Equipo Auditor. PT 4 - PAA 23-2022 - PQRS

Fuente: Informe de Seguimiento OCI II-2021

A continuación, se presentan las cifras consolidadas para las 5 primeras dependencias que generaron más radicados de salida, para el primer semestre de la vigencia 2022, las cuales son:

Tabla 7. Porcentaje Digitalización 5 primeras dependencias I-2022

I - SEMESTRE - 2022					
No.	DEPENDENCIAS	TOTAL RESPUESTAS	DIGITALIZADO	SIN DIGITALIZAR	NIVEL DE DIGITALIZACION
1	Dirección De Talento Humano - Prestaciones	14.489	6.015	8.474	42%
2	Dirección De Bienestar Estudiantil	14.128	14.082	46	100%
3	Oficina De Escalafón Docente	9.394	5.020	4.374	53%
4	Oficina De Personal	8.676	8.031	645	93%
5	Dirección De Cobertura	5.909	5.736	173	97%
	TOTAL	52.596	38.884	13.712	
	PROMEDIO DIGITALIZACION SEMESTRE				77%

Elaborado: Equipo Auditor. PT 4 - PAA 23-2022 - PQRS

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicación con radicado I-2022-109215

Del análisis efectuado por la Oficina de Control Interno a la información suministrada, se concluye que:

- El porcentaje promedio de digitalización de las 5 primeras dependencias que generaron más radicados de salida, paso del 75% en el segundo semestre de 2.021 a un 77% para el primer semestre de 2.022, lo cual es producto de las campañas realizadas desde la OSC.
- Se observó que el porcentaje promedio de digitalización aumentó en un 2 puntos básicos de semestre a semestre, manteniéndose la falta de digitalización de documentos de respuesta en la dependencia de Dirección de Talento Humano – Prestaciones, que para el segundo semestre de 2.021 presentaba un porcentaje de digitalización del 39% y para el primer semestre de 2.022 presentó un porcentaje de digitalización del 42%, evidenciando que si bien se produjo un leve aumento en el porcentaje de digitalización de la documentación, éste sigue siendo insatisfactorio y puede repercutir en bajo cumplimiento de tiempos de respuesta, baja calidad en la entrega de

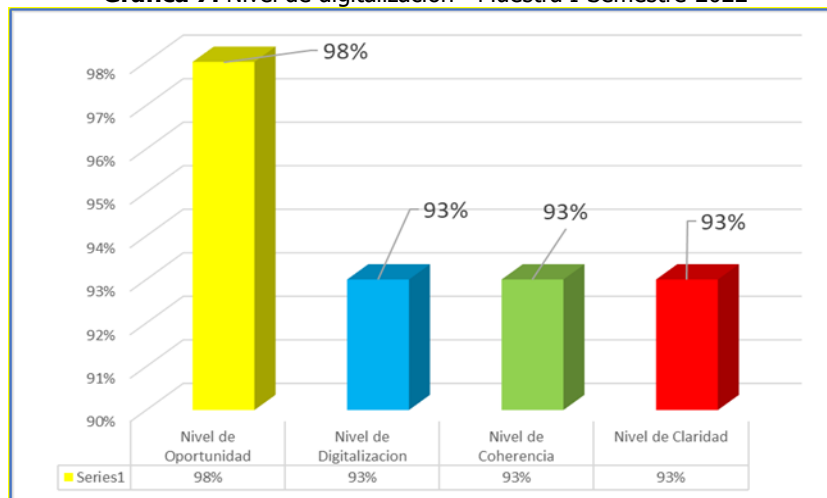
respuesta a los peticionarios e insatisfacción por parte de los usuarios del servicio.

- Así mismo, se evidenció que la Oficina de Escalafón Docente logró para el segundo semestre de 2.021 un nivel de cumplimiento en digitalización de documentos de respuesta de un 59% y para el primer semestre de 2.022 solo se alcanzó un 53% de cumplimiento en la digitalización de documentos de salida; lo anterior denota que desde la Oficina de Escalafón Docente, no ha sido constante la aplicación de una estrategia que permita mantener los niveles alcanzados para la vigencia anterior y por ende pueden generarse riesgos en la entrega de una respuesta de calidad a los usuarios de los servicios que presta.
- Por otra parte, se resalta el caso de la Dirección de Cobertura, que ha mantenido constancia en su proceso de digitalización de documentos de salida, logrando para el segundo semestre de 2.021 un nivel de digitalización del 98% y para el primer semestre de 2.022 un 97%.

Es importante señalar que, con respecto al anterior seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, el proceso de digitalización de documentos de respuesta aumentó en un 2% en promedio.

El equipo auditor de la Oficina de Control Interno, con el objeto de verificar lo relacionado con el cumplimiento de la digitalización de los radicados de salida, realizó la verificación mediante la toma de una muestra de documentos de entrada a la SED y su respectivo análisis, la cual arrojó un nivel de digitalización del 93% de cumplimiento como se observa en la siguiente gráfica:

Gráfica 7. Nivel de digitalización - Muestra I-Semestre-2022



Elaborado: Equipo Auditor. PT 12 - PAA 23-2022 - PQRS

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicación con radicado I-2022-109215

Lo anterior indica que, a pesar de las campañas de sensibilización realizadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano, se hace necesario fortalecer los seguimientos y la generación de nuevas estrategias de concientización de los funcionarios sobre la cultura de la digitalización de documentos, mostrando la importancia de dar cumplimiento a la establecido para el manejo de los documentos en el aplicativo SIGA teniendo en cuenta que es por este canal que los usuarios externos e internos tiene acceso a consultar las respuestas emitidas por la Entidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS	
	Fecha: 31/10/2022	Página: 13 de 32

1.5. Cumplimiento de la Ley 1412 de 2014 y del Decreto 371 de 2010, Artículo 3, Numeral 3°, sobre la atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.

Desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se implementó la "Guía Metodológica en la Evaluación de la Calidad en las respuestas", identificada con el código 05.MG-001 con el objeto de "Evaluar la calidad en las respuestas de la Secretaría de Educación Distrital que se dan por medio del aplicativo dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá de Quejas y Soluciones, a través de la definición de criterios de evaluación, para proponer oportunidades de mejora por cada dependencia", la cual fue adoptada mediante la Resolución No. 07 del 23 de diciembre de 2019

A partir de la aplicación de la metodología descrita en la mencionada guía, la Oficina de Servicio al Ciudadano presentó un informe de evaluación de la calidad de las respuestas emitidas por la SED, correspondiente al primer semestre de 2022, en el cual se verificó el cumplimiento de los criterios de calidad establecidos, como son:

Tabla 8. Criterios de Calidad

CRITERIO DE CALIDAD	CONCEPTO
COHERENCIA	Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
CLARIDAD	Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.
CALIDEZ	Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano con la respuesta a su requerimiento.
OPORTUNIDAD	Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
MANEJO APLICATIVO	Es el correcto manejo del aplicativo "BTE - SDQS" en cada una de las actividades que se deben realizar (radicación, clasificación, asignación, traslado por competencia, resumen u observaciones de la respuesta en el aplicativo y adjuntos de los oficios).

Fuente:

https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/Informe_Defensor_de_la_Ciudadania_2022_I.pdf

Para el estudio, la Oficina de Servicio al Ciudadano, seleccionó una muestra de 22.411 respuestas dadas a través de los sistemas de correspondencia establecidos, y que cumplieran con los parámetros de calidad establecidos en la guía.

Al realizar el análisis, la Oficina de Servicio al Ciudadano obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 9. Resultados Evaluación Calidad de las respuestas – OSC

CRITERIO DE CALIDAD	SI CUMPLE	%	NO CUMPLE	%
COHERENCIA	19683	88%	2728	12%
CLARIDAD	19621	88%	2790	12%
CALIDEZ	19233	86%	3178	14%
OPORTUNIDAD	19392	87%	3019	13%
MANEJO APLICATIVO	18866	84%	3545	16%
PROMEDIO	86%		14%	

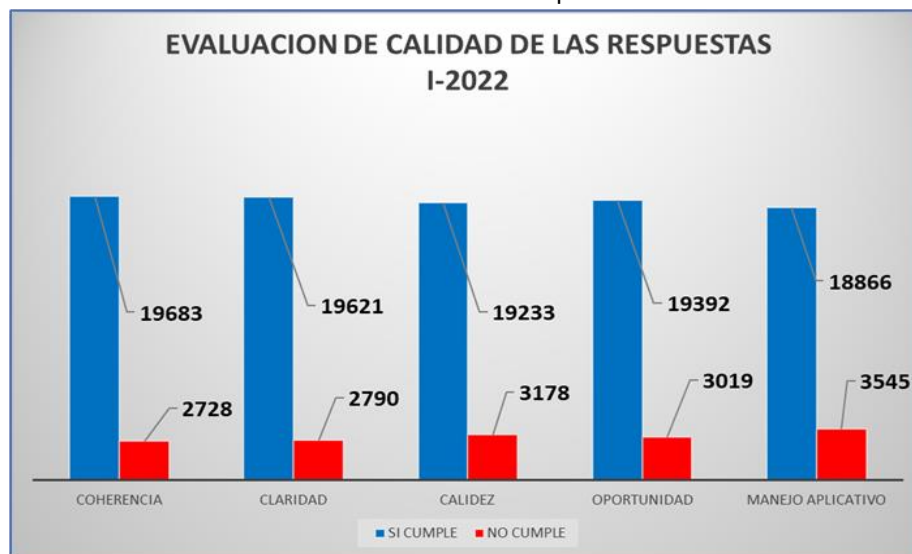
Elaborado: Equipo Auditor. PT 5 - PAA 23-2022 - PQRS

Fuente:

https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/Informe_Defensor_de_la_Ciudadania_2022_I.pdf

Gráficamente, los resultados se pueden observar a continuación:

Gráfica 8. Evaluación Calidad de las respuestas – I-2022 – OSC



Elaborado: Equipo Auditor. PT 5 - PAA 23-2022 - PQRS

Fuente:

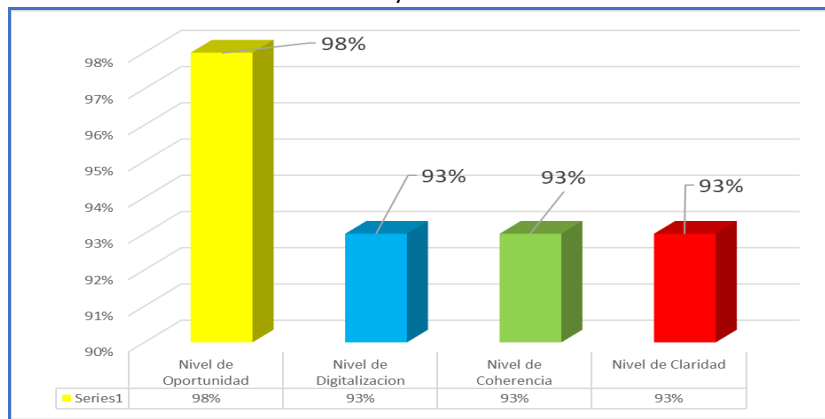
https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/Informe_Defensor_de_la_Ciudadania_2022_I.pdf

Del análisis realizado por la Oficina de Servicio al Ciudadano, se concluye que:

- En promedio las respuestas dadas por las dependencias de la Entidad cumplen en un 86% con los criterios de calidad establecidos en la guía y en promedio un 14% no cumple con dichos criterios. Se evidencia que el cumplimiento de los criterios de calidad disminuye en un 4% con respecto al segundo semestre de 2.022 (que tuvo un nivel de cumplimiento del 90%).
- En el informe del Defensor del Ciudadano para el primer semestre de 2.022, se señala que continúa presentándose la falencia que no se anexa (digitaliza) la respuesta final dada al ciudadano, por lo cual es necesario seguir fortaleciendo la cultura de la digitalización al interior de las dependencias de la Entidad.
- Es importante que, desde la Oficina de Servicio al Ciudadano, se generen actividades y/o estrategias que permitan fortalecer en las diferentes dependencias de la SED, el cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a dar a la ciudadanía.

El seguimiento, con el objeto de verificar lo relacionado con el cumplimiento del nivel de calidad en las respuestas, realizó la verificación mediante la toma de una muestra de documentos de entrada a la SED y su respectivo análisis en los ítems relacionados con la coherencia y la claridad en las respuestas dadas a la comunidad, la cual arrojó el resultado que tanto el nivel de coherencia como el de claridad llegaron a un 93% de nivel de cumplimiento según lo que se observa en la siguiente gráfica:

Gráfica 9. Nivel de coherencia y claridad - Muestra I-Semestre-2022



Elaborado: Equipo Auditor. PT 12 - PAA 23-2022 - PQRS

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicación con radicado I-2022-109215

Finalmente, es importante que desde la Oficina de Servicio al Ciudadano, se generen actividades y/o estrategias que permitan fortalecer en las diferentes dependencias de la SED, el cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a dar a la ciudadanía.

2. Verificación de la publicación de los informes generados por la Secretaría de Educación del Distrito relacionados con quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibe la Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y reportes generados para Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital.

La Oficina de Control Interno verificó que desde la Oficina de Servicio al Ciudadano de la SED se hubiese efectuado el registro en la Red Distrital de Quejas (vinculo <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/>), de los informes estadísticos mensuales correspondientes al primer semestre de 2022, con la información del total de las solicitudes PQRS, registrados para los niveles Central, Local e Institucional de la SED.

A continuación, se presentan las evidencias del cargue del informe efectuado mensualmente por la Oficina de Servicio al Ciudadano:

Imagen 2. Publicación de Informes en Red Distrital de Quejas I-2022.



Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PQRS SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITO FEB 2022.XLSX	NARDA LIZETH RODRIGUEZ TORO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	EDUCACIÓN	Feb 21 2022	APROBADO		Abir	6
INFORME PQRS SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITO FEB 2022.XLSX	NARDA LIZETH RODRIGUEZ TORO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	EDUCACIÓN	Mar 23 2022	APROBADO		Abir	19
INFORME PQRS SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITO MAR 2022.XLSX	NARDA LIZETH RODRIGUEZ TORO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	EDUCACIÓN	Abr 22 2022	APROBADO		Abir	20
INFORME PQRS SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITO MAR 2022.XLSX	NARDA LIZETH RODRIGUEZ TORO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	EDUCACIÓN	Mar 20 2022	APROBADO		Abir	8
INFORME PQRS SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITO ABRIL 2022.XLSX	NARDA LIZETH RODRIGUEZ TORO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	EDUCACIÓN	Jun 24 2022	APROBADO	ES IMPORTANTE APORTAR LAS EVIDENCIAS DE LOS RECLAMOS PARA QUE SE PUEDAN ATENDER DE MANERA PROMPTUA Y SE PUEDAN DAR RESPUESTAS EN EL TIEMPO MAS CORTO POSIBLE. SE PUEDE USAR EL SISTEMA DE RECLAMOS PARA LOS TERMINOS	Abir	13

Fuente: <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/>

Imagen 3. Publicación de Informes en Red Distrital de Quejas I-2022.



Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PQRS SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITO DICIEMBRE 2021.XLSX	NARDA LIZETH RODRIGUEZ TORO	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	EDUCACIÓN	Ene 24 2022	RECHAZADO	UNA VEZ VERIFICADO EL ARCHIVO EXCEL SE EVIDENCIA QUE EL ARCHIVO CARGADO ES DIFERENTE AL QUE DEBE LA SECRETARÍA GENERAL. POR FAVOR SUBIR EL ARCHIVO QUE CORRESPONDE.	Abir	1

Fuente: <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/>

En este punto es importante anotar que para el mes de enero de la vigencia 2022, el informe fue rechazado por el Ente de Control por cuanto el archivo cargado es diferente al que genera la Secretaría General.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante que se revisen los controles establecidos para el desarrollo de esta actividad.

	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS	
	Fecha: 31/10/2022	Página: 17 de 32

Por otra parte, se realizó la consulta del registro de la información estadística mensual realizada por la SED correspondiente al primer semestre de 2022, en el tablero de control de la página Web de la Veeduría Distrital el cual se encuentra ubicado en el vínculo <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>.

La consulta se realizó por tipología de las peticiones, las cuales incluyen entre otras: consultas, derechos de petición de interés general y/o particular, queja, reclamo, solicitud de acceso a la información, sugerencias, etc.

Se evidenció que la información fue remitida por la Oficina de Servicio al Ciudadanía a la Veeduría Distrital, ya que se pudieron generar las consultas en el tablero de control.

Imagen 4. Consulta Tablero de Control Ciudadano Veeduría Distrital.



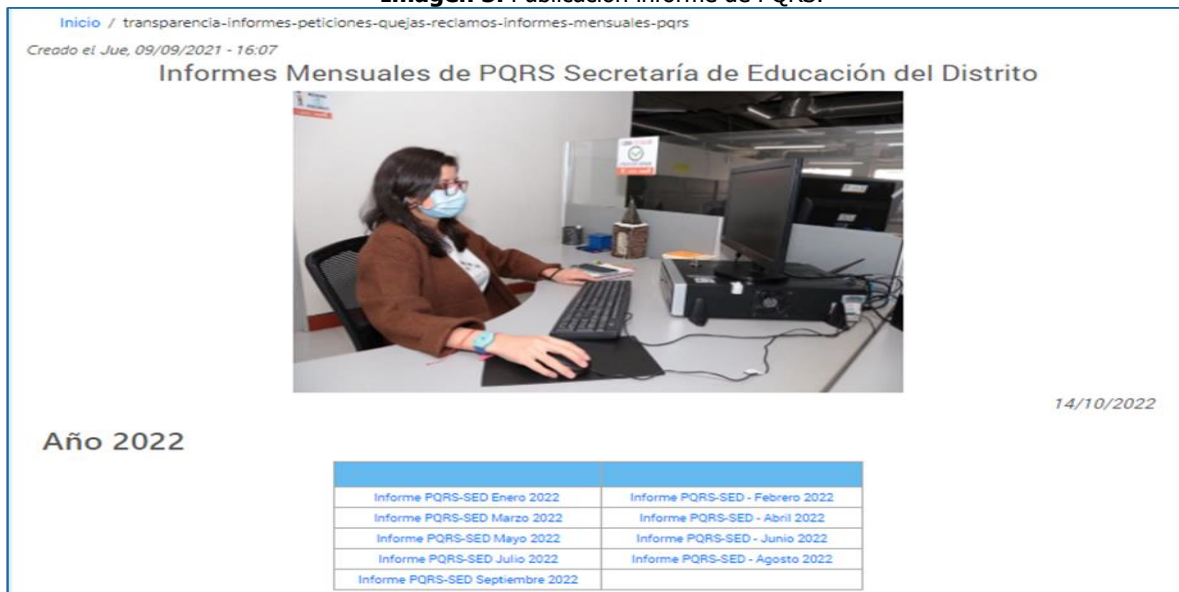
Fuente: <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>

3. Publicación de información en el link de Transparencia y acceso a la información pública

En cumplimiento de lo establecido en la 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*”, las diferentes dependencias de la Entidad realizan la publicación de los informes pertinentes en el botón de transparencia de la página Web de la Secretaría de Educación del Distrito ubicado en el vínculo https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia

La Oficina de Control Interno, según consulta realizada el 25 de octubre de 2022, verificó que desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se efectúa la publicación de los informes de PQRS en el botón de transparencia de la SED, así como se muestra a continuación:

Imagen 5. Publicación informe de PQRS.



Fuente: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-informes-mensuales-pqrs

Así mismo, se realiza la publicación de los informes de nivel de oportunidad en las respuestas de forma mensual, informes de medición de satisfacción de usuarios y los informes de gestión de operaciones Oficina de Servicio al Ciudadano.

Imagen 6. Publicación de informes de Nivel de Oportunidad en las respuestas.



Fuente: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/nivel-oportunidad

Con base en lo anterior, se puede evidenciar que desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se da cumplimiento a lo normado, en lo relacionado con la publicación de informes.



4. Análisis de la medición sobre la satisfacción de los ciudadanos en el último período evaluado.

Desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se estableció y aplicó el proceso de medición de la satisfacción en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad, a través de los canales presencial, telefónico, chat y correo electrónico de los usuarios, a través de la "Encuesta de Evaluación del Servicio", la cual recopila información relacionada con los tipos de servicio utilizados, la calificación del servicio, el nivel de satisfacción, la comodidad, la agilidad en servicio, amabilidad y facilidad en la aplicación de los procesos.

La Oficina de Servicio al Ciudadano genera informes mensuales, los cuales son publicados en la página Web de la Entidad, en el siguiente vínculo:

https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-gestion-operaciones-oficina-servicio-ciudadano-sed

Los resultados desagregados para este semestre fueron los siguientes:

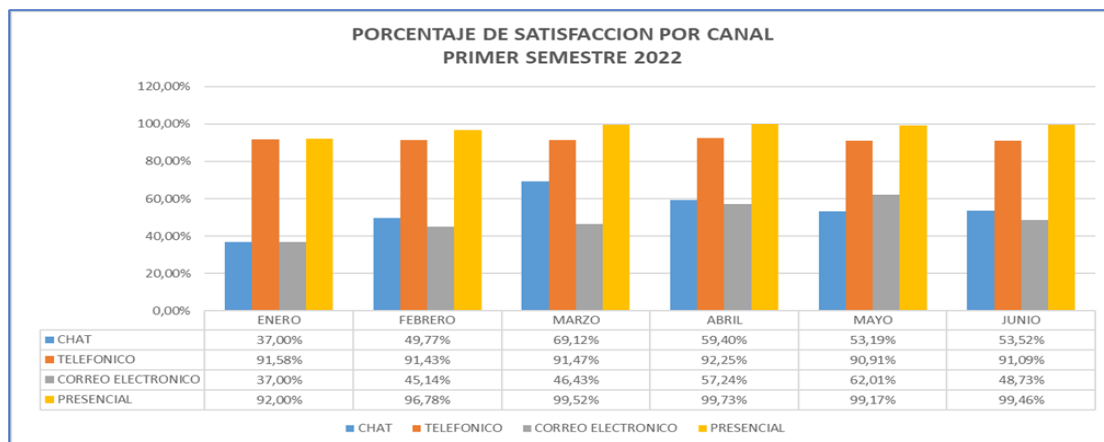
Tabla 10. Resultados Evaluación del Servicio Primer Semestre de 2.022.

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	PROMEDIO SEMESTRE
CHAT	37,00%	49,77%	69,12%	59,40%	53,19%	53,52%	53,67%
TELEFONICO	91,58%	91,43%	91,47%	92,25%	90,91%	91,09%	91,46%
CORREO ELECTRONICO	37,00%	45,14%	46,43%	57,24%	62,01%	48,73%	49,43%
PRESENCIAL	92,00%	96,78%	99,52%	99,73%	99,17%	99,46%	97,78%
TOTAL							73,08%

Elaborado: Equipo Auditor. PT 6 - PAA 23-2022 - PQRS

Fuente: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-gestion-operaciones-oficina-servicio-ciudadano-sed

Gráfica 10. Nivel de Satisfacción por canal Primer Semestre de 2.022



Elaborado: Equipo Auditor. PT 6 - PAA 23-2022 - PQRS

Fuente: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-gestion-operaciones-oficina-servicio-ciudadano-sed

	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS	
	Fecha: 31/10/2022	Página: 20 de 32

De acuerdo con lo observado en el segundo semestre de 2021, se determina que:

- ✓ Durante el primer semestre de 2.022 el canal que tuvo un mayor nivel de satisfacción por parte de los usuarios fue el presencial logrando un 97,78%, seguido por el canal telefónico que alcanzó un 91,46% de nivel de satisfacción.
- ✓ Durante el primer semestre de 2.022, el porcentaje de satisfacción promedio de los usuarios de los servicios de la SED alcanzó un 73,08%, lo cual indica que con respecto al segundo semestre de 2.021 (cuyo nivel alcanzado fue del 73,66%), se presentó un comportamiento constante en la satisfacción de los usuarios.

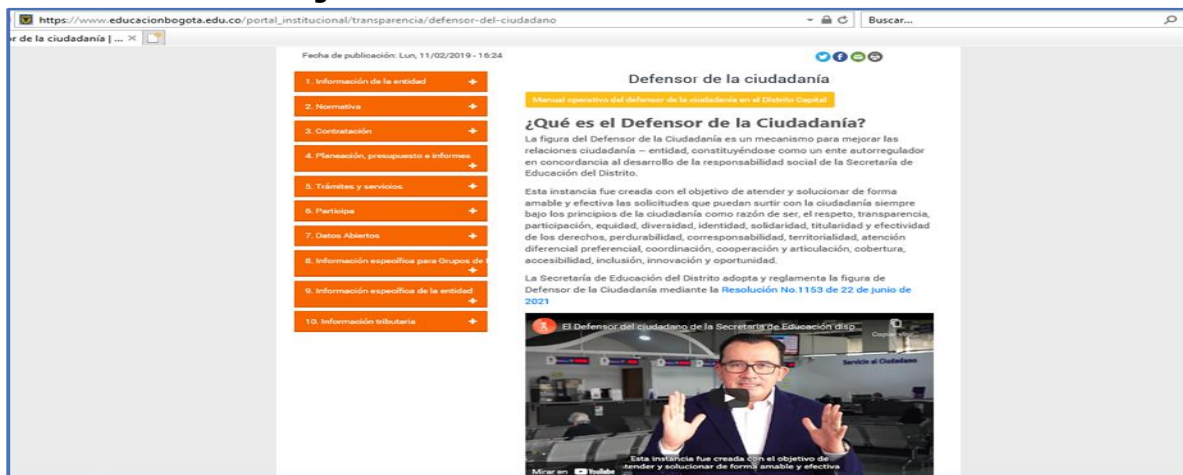
Por otra parte, es importante resaltar que el canal de chat se vio afectado a partir de septiembre de 2021, por la transición a prueba piloto del Chat Bot y las novedades que se han presentado con el mismo.

5. Informe del Defensor del Ciudadano del Segundo Semestre de 2021.

Para la figura de Defensor del Ciudadano, que se encuentra liderada por el Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano, las funciones fueron establecidas mediante Resolución No. 2374 de 8 de noviembre de 2018 *"Por la cual se delega la función del Defensor del Ciudadano en la Secretaría de Educación del Distrito y se reglamenta la figura"*.

La Oficina de Servicio al Ciudadano publicó el informe del Defensor del Ciudadano para el segundo semestre de la Vigencia 2021 en el botón de transparencia de la página Web de la Secretaría de Educación del Distrito ubicado en el siguiente vínculo https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/Informe_Defensor_de_la_Ciudadania_2022_I.pdf

Imagen 7. Publicación de informe de Defensor del Ciudadano.



Fuente: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/defensor-del-ciudadano

El equipo auditor de la Oficina de Control Interno, verificó la publicación de dicho informe y pudo constatar que se encuentra publicado y contiene los resultados de la gestión realizada por el Defensor del Ciudadano durante el primer semestre de la vigencia 2022.

De lo anterior se desprende que mediante la publicación del informe se cumple el propósito fundamental del Defensor del Ciudadano, el cual es mejorar la calidad del servicio, generar buenas relaciones y forjar confianza entre la ciudadanía y la entidad, así como también el ser garante y veedor del cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada en el Distrito Capital a partir del año 2014

6. Informes de solicitudes de acceso a la información.

La Oficina de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con las solicitudes de acceso a la información realizadas por los usuarios, genera informes mensuales que son publicados en el botón de transparencia y acceso a la información pública de la SED.

Así, y de acuerdo con los informes publicados, se evidenció que, durante el primer semestre de 2022, se registraron 190 solicitudes de acceso a la información. El tiempo de respuesta promedio para estas solicitudes, fue de 7,38 días.

Los resultados se presentan a continuación:

Tabla 11. Resultados Informes de acceso a información primer semestre 2.022.

SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACION I SEMESTRE 2.022							
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Número de solicitudes recibidas	60	26	25	10	26	38	185
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	1	2	0	1	1	0	5
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0	0	0	0	0	0	0
Lengua de Respuesta diferente al español	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	61	28	25	11	27	38	190
Tiempo promedio de respuesta (días)	8,75	9,36	7	7	7	5,19	7,38

Elaborado: Equipo Auditor. PT 7 - PAA 23-2022 - PQRS

Fuente: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-acceso-informacion-publica-sed

7. Análisis seguimiento documentos vencidos vigencias anteriores.

La Oficina de Control Interno, en su anterior informe de seguimiento, identificó la cantidad de documentos que tienen como estado vencido a corte 31 de diciembre de 2021, la cual se ilustra a continuación:



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS

Fecha: 31/10/2022

Página: 22 de 32

Tabla 12. Cantidad de documentos vencidos con corte a 31 de diciembre de 2021.

DOCUMENTOS VENCIDOS CON CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2021							
DEPENDENCIA	DOCUMENTOS VENCIDOS						TOTAL
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
1. 5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES			5	238	10	2	255
2. 6001 - 04 COLEGIO DIVINO MAESTRO (IED)						1	1
3. 6010 - 01 COLEGIO ANTONIO NARIÑO (IED)					2		2
4. 2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO						16	16
5. 1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO							0

Elaborado: Equipo Auditor.

Fuente: Informe Seguimiento PQRS II-2021 de la Oficina de Control Interno

Tomando en consideración esos resultados, se requirió a la OSC con el objeto de informar "... cuáles han sido las acciones implementadas desde la Oficina de Servicio al Ciudadano durante el primer semestre de 2022 con el objeto de depurar los documentos vencidos de vigencias anteriores...". La Oficina de Servicio al Ciudadano mediante comunicación con radicado I-2022-109215, remitió respuesta en la cual, entre otros, se informó el estado de las 5 dependencias requeridas con oficios en estado vencido, las cuales se muestran a continuación:

Tabla 13. Cantidad de documentos vencidos con corte a 30 de junio de 2022.

DOCUMENTOS VENCIDOS CON CORTE 28 DE JUNIO DE 2022							
DEPENDENCIA	DOCUMENTOS VENCIDOS						TOTAL
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
1. 5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES					3	15	18
2. 5301 - Archivo SED						17	17
3. 5110 - Oficina de Personal						75	75
4. 5100 - Dirección de Talento Humano						20	20
5. 6011 - 02 Colegio Álvaro Gómez Hurtado (IED)						0	0

Elaborado: Equipo Auditor. PT 8 - PAA 23-2022 - PQRS

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicación con radicado I-2022-109215

En consideración a la información remitida por la Oficina de Servicio al Ciudadano, se toma como punto de partida las cifras de las dependencias seleccionadas, evidenciando que:

- ✓ La cantidad de documentos vencidos, correspondientes al segundo semestre de 2021, llegó a la cifra de 274 mientras que la cifra para el primer semestre ascendió a 130.
- ✓ Tomando en consideración las vigencias del 2015 al 2020, se realizó durante el primer semestre de 2022, la depuración de 144 documentos vencidos por parte de las dependencias responsables en relación a la vigencia inmediatamente anterior, lo que corresponde a un 47,4 % de documentos en estado vencido.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS	
	Fecha: 31/10/2022	Página: 23 de 32

- ✓ Del número total de documentos vencidos con corte a 28 de junio de 2022, el 57,7% están a cargo de la Oficina de Personal y el 13,8% están a cargo del Grupo de Certificaciones Laborales.

Con base en los soportes remitidos por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano, se concluye que las campañas de sensibilización, especialmente la denominada "Ponte en los zapatos", realizada al interior de la Entidad con las diferentes áreas y en los 3 niveles, ha contribuido en la aprehensión de los procedimientos y cultura de los funcionarios en relación a la atención, oportunidad y calidad de las respuestas tanto internas como externas.

La Oficina de Control Interno, validó las acciones realizadas por medio de los soportes presentados, encontrando que, durante el período de estudio, los funcionarios adscritos al equipo de Plan Padrino han realizado un importante apoyo en lo relacionado con la gestión de atención y servicio a diferentes dependencias, realizando entre otras el seguimiento a documentos vencidos, nivel de oportunidad, digitalización y manejo en sistemas de información.

8. Seguimiento cumplimiento de la Directiva No. 8 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, cuyo asunto es "Lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información, en lo relacionado con el servicio al ciudadano".

Desde la Oficina de Control Interno, se efectuó la solicitud de información a la Oficina de Servicio al Ciudadano, con el objeto de verificar el cumplimiento de las acciones relacionadas con el numeral 3 de dicha directiva, cotejando los soportes remitidos por la dependencia.

Tabla 14. Verificación cumplimiento Directiva No. 8 de 2021.

No.	CONDICION DIRECTIVA No. 8 DE 2021	RESPUESTA OSC	ANALISIS OCI
1	Se dispone de procedimientos institucionales de asignación de peticiones que garanticen su atención en el orden de llegada, salvo prelación legal o urgencia manifiesta	1. Sistemas de Gestión de Correspondencia SIGA y Bogotá te Escucha. 2. Procedimiento 17-PD-006 Gestión de correspondencia de entrada. 3. Procedimiento 05-PD-008 Gestión Interna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones — PQRSDF. 4. Procedimiento 17-PD-007 Gestión de correspondencia de salida 5. Resolución 010 de 2022 Orientaciones sobre los medios para la recepción de solicitudes, comunicaciones, denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y otros requerimientos en la Secretaría de Educación del Distrito	Cumple con lo solicitado en la Directiva No. 8 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS	
	Fecha: 31/10/2022	Página: 24 de 32

2	Controlar el cumplimiento de los términos legales para la atención de peticiones por parte de los y las servidoras distritales.	1. Procedimiento 05-PD-008 Gestión Interna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones — PQRSDF. 2. La OSC realiza seguimiento a esta actividad, generando mensualmente el informe de nivel de oportunidad, informe mensual de PQRS, reporte de próximos por vencer y reporte de vencidos a las áreas correspondientes, los cuales son remitidos a las áreas para que tomen las acciones de oportunidad correspondientes.	Cumple con lo solicitado en la Directiva No. 8 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá
3	Adoptar medidas institucionales que garanticen la atención eficaz y de fondo de las peticiones de la ciudadanía, grupos de valor y/u requerimientos de los organismos de control.	1. Procedimiento 05-PD-008 Gestión Interna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones — PQRSDF. 2. Se adoptó y socializó el "manual para la gestión de peticiones ciudadanas", emitido por la Alcaldía Mayor. 3. Informe de Valoración a la calidad de las respuestas entregadas a la ciudadanía 4. Se realizaron capacitaciones en el sistema de gestión de correspondencia SIGA. 5. Campaña de "ponte en los zapatos".	Cumple con lo solicitado en la Directiva No. 8 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá
4	Establecer protocolos que aseguren que las respuestas se emitan consultando el bien común y salvaguardando los derechos y la satisfacción general de las necesidades de la ciudadanía	1. Procedimiento 05-PD-008 Gestión Interna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones — PQRSDF. 2. Campaña "ponte en los zapatos". 3. Guía 05-MG-001 Evaluación de la Calidad en las Respuestas. 4. Socialización de la Circular 011 de 2022 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor sobre la derogación de los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020.	Cumple con lo solicitado en la Directiva No. 8 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá
5	Dentro del proceso de gestión documental de la Entidad deberán disponerse mecanismos que permitan asegurar la entrega oportuna, mediante los medios de comunicación dispuestos por la Entidad y acorde con lo solicitado por el peticionario, garantizando la reserva y protección de los datos de los peticionarios.	1. Procedimiento 17-PD-006 y 17-PD-007 Gestión de Correspondencia. 2. Contrato No 2780814: Empresa Interrapidísimo, obligación de prestar servicios de correo electrónico certificado con validez jurídica y probatoria para la Secretaría de Educación del Distrito. 3. Contrato No 2813584: Empresa Camerfirma, cumplir con las condiciones exigidas en el estudio previo y en el Pliego de Condiciones para la prestación del servicio de correspondencia. 4. Se generan evaluaciones de calidad y seguimiento de los ANS.	Cumple con lo solicitado en la Directiva No. 8 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS	
	Fecha: 31/10/2022	Página: 25 de 32

6	Disponer procesos y procedimientos de atención y relacionamiento con la ciudadanía con enfoque poblacional - diferencial	1. "Manual de Servicio al Ciudadano" en el cual en su capítulo 13, cuenta con el Protocolo de atención con enfoque diferencial. 2. Se adelantan estrategias para atender a la población con enfoque diferencial, habilitándolas en los diferentes canales de atención, se implementó un formulario de agendamiento en la página para comunicarnos con el ciudadano y prestarle el mejor servicio ya sea de manera telefónica, llamada por teams o presencial, la cual es atendida por los profesionales en lengua de señas. 3. Para los diferentes puntos de atención se realizaron piezas de señalética para orientación en Lenguaje Braille, en trabajo conjunto con la Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones.	Cumple con lo solicitado en la Directiva No. 8 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá
7	Establecer información clara y oportuna sobre los diferentes canales y horarios de atención a la ciudadanía.	1. En la página web de la Secretaría de Educación, sección transparencia se encuentra la información clara y actualizada de los canales y horarios de atención presencial, virtual y telefónico con que cuenta la entidad para atender las solicitudes ciudadanas. https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/localizacion-fisica-sucursales https://www.educacionbogota.edu.co/transparencia/directorio-de-entidades	Cumple con lo solicitado en la Directiva No. 8 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá
8	Implementar acciones de formación a servidores distritales enfocados a la resolución y manejo de conflictos, estrategias de atención efectiva de la ciudadanía, comunicación asertiva y lenguaje claro	La Oficina de Servicio al Ciudadano, durante el primer semestre de 2022, realizó 175 jornadas de formación y sensibilización con el personal que atiende los canales presenciales, virtuales y telefónicos de la oficina enfocados a fortalecer las competencias relacionadas (2497 asistentes).	Cumple con lo solicitado en la Directiva No. 8 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Elaborado: Equipo Auditor. PT 9 - PAA 23-2022 - PQRS

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicación con radicado I-2022-109215

Con el análisis realizado, se evidenció que desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se está dando cumplimiento a lo preceptuado en el numeral 3 de la Directiva No. 8 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

9. SEGUIMIENTO AL RESULTADO DEL ÍNDICE DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA IDSC 2021 – SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO.

De acuerdo con el informe del resultado del índice distrital de servicio a la ciudadanía IDSC 2021 de fecha 1 de octubre de 2021, el equipo auditor de la Oficina de Control Interno realizó seguimiento al lineamiento establecido por la Veeduría Distrital respecto a lo contenido en el Decreto 335 de 2006 por el cual se *"Reestructura la Red CADE -Centros de Atención Distrital Especializados, para adecuarla al proceso de modernización de la gestión pública. Señala los principios que orientan el servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital y los organismos de coordinación, control y seguimiento. Señala que la Red CADE participará en la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, de la que indica su integración y las funciones que cumplirá"* y demás normas, obteniendo los resultados que se detallan a continuación:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS	
	Fecha: 31/10/2022	Página: 26 de 32

Tabla 15. Seguimiento IDSC 2021.

No.	COMPONENTE ÍNDICE DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA IDSC 2021	SEGUIMIENTO OCI
1	Fortalecimiento de la Capacidad Ciudadana	Dentro de la revisión a los soportes documentales aportado por la OSC mediante radicado I-2022-109215 de fecha 13 de octubre de 2022, se evidenció que las diferentes estrategias pedagógicas implementadas por dicha oficina, tales como Plan Padrino, Ponte en los zapatos de..., mesas de trabajo, entre otras, dan cuenta de las acciones adelantadas en la formación pedagógica de los 3 niveles de la Entidad.
2	Infraestructura para la prestación del Servicio	Referente a este punto, y de acuerdo con las visitas realizadas a los puntos de atención al ciudadano de las Direcciones Locales de Engativa y Barrios Unidos se evidencio que el espacio físico destinado para la atención a la ciudadanía, tiene las siguientes observaciones: 1. DILE de Engativa: a. Se observo que existe una rampa de acceso para personas en condición de discapacidad, los espacios son amplios para la atención a la ciudadanía, falta señalización y funcionamiento de las pantallas en el punto; indagando la razón, se informó por parte de la funcionaria responsable del proceso que como el traslado de esta DILE se realizó a principios de octubre de 2022, se está en el proceso de realizar algunas adecuaciones en la planta física y en el funcionamiento de algunos equipos por parte de la OTIC y la Dirección de Construcciones. b. Falta el mobiliario para atención prioritaria de personas en condición de discapacidad. c. En cuanto al piso, se evidenció que, como se está en adecuaciones, falta la adecuación del mismo a las necesidades de los usuarios (pisos podotáctiles). d. No existe una clara identificación de la Oficina de Servicio al Ciudadano. 1. DILE de Barrios Unidos: a. Se observo que no existe rampa de acceso para personas en condición de discapacidad (es necesario abrir la puerta completa para que tengan acceso), los espacios son amplios para la atención a la ciudadanía, tiene señalización adecuada, están en funcionamiento las pantallas de información en el punto y las carteleras contiene información de los diferentes procesos que se llevan a cabo en la DILE. b. El mobiliario para atención a personas con movilidad normal y en condición de discapacidad es el adecuado. c. En cuanto al piso, se evidenció que tiene la señalización adecuada y la instalación de pisos podotáctiles es el adecuado. d. No existe una clara identificación (aviso) de la DILE y por lo tanto de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS	
	Fecha: 31/10/2022	Página: 27 de 32

3	Cualificación del Talento Humano	Dentro de la revisión a los soportes documentales aportado por la OSC mediante radicado I-2022-109215 de fecha 13 de octubre de 2022, se evidenció que la Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC, cuenta con un equipo de profesionales dedicado a la atención a la ciudadanía, los cuales reciben capacitación en temas relacionados con lenguaje claro, resolución de conflictos, entre otros. Por otra parte, durante la visita a los sitios, se verifico que no se cuenta con persona especializada en lenguaje de señas, que acompañe a los usuarios que soliciten servicio durante la jornada. Es importante que se refuerce este tema, ya que la atención a las personas con algún tipo de discapacidad debe ser prioritaria.	
4	Articulación Institucional e Interinstitucional	Dentro de la revisión a los soportes documentales aportado por la OSC mediante radicado I-2022-109215 de fecha 13 de octubre de 2022, se identificó que la Oficina de Servicio al Ciudadano tiene los siguientes procesos implementados: 1. Sistemas de Gestión de Correspondencia SIGA y Bogotá te Escucha. 2. Procedimiento 17-PD-006 Gestión de correspondencia de entrada. 3. Procedimiento 05-PD-008 Gestión Interna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones — PQRSDF. 4. Procedimiento 17-PD-007 Gestión de correspondencia de salida. 5. Manual del servicio al ciudadano 6. Resolución 003 del 30 de septiembre del 2021.	
5	Mejoramiento Continuo	Desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se implementó la “Guía Metodológica en la Evaluación de la Calidad en las respuestas”, identificada con el código 05.MG-001, la cual fue adoptada mediante la Resolución No. 07 del 23 de diciembre de 2.019. Por otra parte, desde la OSC, se establecieron planes de mejora con las áreas cuyo nivel de cumplimiento en la oportunidad de los tiempos de respuesta, son inferiores al mínimo requerido. En cuanto a los canales de atención, en el informe presentado por el Defensor del Ciudadano para el primer semestre de la vigencia 2.022, se analizaron las cifras relacionadas con los canales de atención dispuestos para la atención de los usuarios de la SED.	
6	Transparencia Activa	Una vez verificados los soportes remitidos por la OSC y realizada la verificación en el link de transparencia de la página Web de la Entidad, se observó que se encuentran publicados los informes mensuales de PQRS, los informe de acceso a la información, informes de medición de satisfacción del usuario y los informes de gestión de operación de la OSC (informe PQRS página https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-informes-mensuales-pqrs).	
7	Transparencia Pasiva	Respecto de los canales de atención telefónica y virtual, se observó durante el desarrollo del seguimiento que el comportamiento de la atención por el canal virtual, que incluye Chat y Correo Electrónico, sigue siendo el principal canal de atención para las peticiones realizadas por los usuarios, por cuanto dicho canal para el primer semestre de 2.022 atendió un 49.14% de las peticiones realizadas por los usuarios de los servicios de la SED, según lo informado por la OSC, mediante comunicación con radicado I-2022-109215 y verificado por el grupo auditor de la Oficina de Control Interno en el Informe del Defensor del Ciudadano correspondiente al primer semestre de 2022	
Elaborado: Equipo Auditor. PT 10 - PAA 23-2022 - PQRS Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicación con radicado I-2022-109215			

Es de anotar, que el seguimiento realizado se efectuó a la Dirección Local de Educación de Engativa y a la Dirección de Educación Local de Barrios Unidos.

Así mismo, desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se aclara que algunas de las adecuaciones en la infraestructura del punto de atención al ciudadano de la Dirección Local de Educación de Engativa, están en proceso, por cuanto se realizó el traslado a esta sede a inicios del mes de octubre de 2022.

Si bien en el informe de resultados del IDSC la SED obtuvo un puntaje de 97% de cumplimiento, el equipo auditor de la Oficina de Control Interno, en la visita realizada a los puntos de atención, evidenció que:

- a. En la Dirección Local de Barrios Unidos y en la Dirección Local de Engativa no existe un aviso que permita que se dé una clara identificación del punto de Atención al Ciudadano; así mismo los avisos que dan cuenta de los horarios de atención tienen un tamaño muy reducido para que los usuarios de los servicios de la SED.

Imagen 8. No identificación del punto de Atención al Ciudadano.



Elaborado: Equipo Auditor. PT 10 - PAA 23-2022 - PQRS

Fuente: Registro fotográfico. Visita de inspección realizada el 20 de octubre de 2022.

- b. Falta el mobiliario para atención prioritaria de personas en condición de discapacidad, por lo cual no se estaría cumpliendo con los estándares que dicta la norma.

Imagen 9. Mobiliario zona de Atención al Ciudadano.



Elaborado: Equipo Auditor. PT 10 - PAA 23-2022 - PQRS

Fuente: Registro fotográfico. Visita de inspección realizada el 20 de octubre de 2022.

- c. En cuanto al piso, se evidencio que este no cumple con los estándares que dicta la norma; en este punto se realiza la claridad que la DILE de Engativa está en el proceso de realización de obras civiles que permitan la instalación tanto de la señalización como de las adecuaciones para la correcta señalización.

Imagen 10. Pisos y señalización zona de Servicio al Ciudadano.



Elaborado: Equipo Auditor. PT 10 - PAA 23-2022 - PQRS

Fuente: Registro fotográfico. Visita de inspección realizada el 20 de octubre de 2022.

Así las cosas, se hace necesario que, desde la Oficina de Servicio al Ciudadano, se continúen efectuando las gestiones necesarias ante la Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objeto de realizar las ultimas adecuaciones y así lograr un puntaje mayor en el índice evaluado por la Veeduría Distrital.

10. Seguimiento a las recomendaciones presentadas en el informe de seguimiento al segundo semestre de 2021.

La Oficina de Servicio al Ciudadano, continúa realizando gestiones y fortaleciendo las herramientas de control y seguimiento a los procesos relacionados con la atención al ciudadano, dando cumplimiento a la normatividad que los rige. Sin embargo, es importante que se continúe haciendo seguimiento a los procesos que afectan la prestación del servicio a los usuarios. A continuación, se detallan las recomendaciones efectuadas en el informe de seguimiento realizado en el primer semestre de 2022 (en el que se evaluó la gestión realizada durante el segundo semestre de 2021) y el análisis y evaluación efectuada por la Oficina de Control Interno.

Tabla 16. Revisión recomendaciones seguimientos anteriores.

No.	RECOMENDACIÓN	ANALISIS OCI
1	Continuar realizando seguimiento a los mecanismos de autocontrol y auto regulación en aquellas actividades que permitan disminuir el porcentaje de documentos vencidos de vigencias anteriores y hacer seguimiento a los compromisos concertados en las comunicaciones efectuadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Durante el primer semestre de 2022, la Oficina de Servicio al Ciudadano adelantó actividades para conseguir una oportuna respuesta por parte de las áreas, las cuales se exponen a continuación: Alertas. Envío de correos electrónicos a todas las dependencias de la Secretaría de Educación del Distrito responsables de dar respuesta a las peticiones. Mesa de trabajo realizadas con la Veeduría Distrital y Alcaldía Mayor de Bogotá sobre requerimientos vencidos de Bogotá te Escucha realizadas durante el primer semestre del 2022. Así mismo, se evidenció que se adelantó reunión con las áreas con el fin de establecer soluciones estratégicas de plan de mejoramiento frente a vencimientos en la gestión de los radicados en el primer trimestre de 2022.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS	
	Fecha: 31/10/2022	Página: 30 de 32

2	Fortalecer, desde la Oficina de Servicio al Ciudadano, las estrategias de acompañamiento a las diferentes dependencias, con respecto de los resultados del nivel de oportunidad alcanzados, maximizando los esfuerzos en aras de superar el promedio de 98,72% alcanzado durante el I-2021.	La Oficina de Servicio al Ciudadano durante el primer semestre de 2022, continuó desarrollando las diferentes estrategias de sensibilización y concientización a través de la campaña "Ponte los Zapatos del Otro". En complemento de lo anterior, se observó envío de correos electrónicos de Atención modificando los tiempos de respuesta a las peticiones ciudadanas emitidas en la circular 011 de 2022 emanada de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
3	Continuar realizando las campañas de sensibilización y concientización de funcionarios de planta y contratistas tanto de nivel central y local, ya que serán los responsables de los puntos de control en cada dependencia con el fin de minimizar la materialización de riesgos asociados a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	De acuerdo con las evidencias aportadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano, se observó soportes de listado de asistencia presencial y virtual de capacitaciones realizadas a las diferentes dependencias de las SED en los tres niveles (central, local e institucional), en aras de fortalecer los mecanismos de seguimiento y minimizando el potencial riesgo asociado al proceso.
4	Referente al índice distrital de servicio a la ciudadanía IDSC2021 – Secretaría de Educación del Distrito, se recomienda realizar constante seguimiento en conjunto con la Dirección de Construcción en aras de dar cumplimiento a la totalidad de requerimientos en la citada norma, y sobre aquellos ítems que no es posible su adecuación mirar las alternativas que conlleven a dicho cumplimiento.	De acuerdo con la evidencia aportada por la Oficina de Servicio al Ciudadano referente al Plan de Trabajo Matriz para el Desarrollo 2022, es importante que se realice el constante seguimiento de los requerimientos citados en la norma en conjunto con la Dirección de Construcción, dado que en visita in situ efectuada a la Dirección Local de Engativa se evidenciaron debilidades en la adecuación de dicho punto, por lo anterior se recomienda tomar las medidas conducentes que conlleven al cumplimiento total de la atención al ciudadano.
5	Continuar monitoreando la gestión realizada en los canales virtuales de atención, mientras permanezca el estado de emergencia sanitaria, así como también implementar estrategias que permitan verificar que la atención por el canal presencial se preste de acuerdo con las normas y disposiciones que establezca la administración distrital como la Entidad	Analizando la información reportada por la Oficina de Servicio al Ciudadano, es importante que se realice un constante seguimiento frente a la identificación de necesidades expuestas en cuanto al modelo de servicio al ciudadano inteligente, el comportamiento de los canales de atención y definición de los servicios, que conlleven al mejoramiento de la atención y calidad del servicio a los ciudadanos internos y externos.
6	Establecer y monitorear los puntos de control en lo relacionado con la preparación, elaboración y presentación de la información que se publica en la página Web de la Entidad, así como de la que se entrega a terceros, lo que permitirá dar confiabilidad a la información que se presenta, garantizando la veracidad de los datos y la coherencia entre las fuentes de información.	De acuerdo con la evidencia aportada por la Oficina de Servicio al Ciudadano, se evidenció acta de creación de grupo de datos de información y un grupo único para la elaboración de informes, frente al particular es importante que cada grupo conformado lleve a cabo las actividades asociadas en los puntos de control, con el fin de garantizar la veracidad y la oportuna publicación de información en la página Web.

Elaborado: Equipo Auditor. PT 11 - PAA 23-2022 - PQRS

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicación con radicado I-2022-109215

11. Plan de Mejoramiento

Con respecto al nivel de oportunidad se efectuó formulación de plan de mejoramiento con la Dirección de Talento Humano, la Oficina de Personal, la Dirección Local de Educación de Kennedy y con la Dirección Local de Suba, con el objeto de subsanar falencias relacionadas con la respuesta oportuna a las PQRS realizadas por los usuarios del servicio.

La Oficina de Servicio al Ciudadano, con el objeto de reforzar la respuesta a las peticiones, ha realizado

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS	
	Fecha: 31/10/2022	Página: 31 de 32

mesas de trabajo con la Veeduría Distrital y Alcaldía Mayor de Bogotá tratando temas relacionados con requerimientos vencidos de Bogotá te Escucha; dichas mesas de trabajo se han realizado durante el primer semestre del 2022.

Es importante resaltar que desde la Oficina de Control Interno se ha realizado el respectivo seguimiento a las acciones formuladas en el plan de mejoramiento, donde se evidenció que la Oficina de Servicio al Ciudadano ha adelantado reuniones con las áreas con el fin de establecer soluciones estratégicas frente a vencimientos en la gestión de los radicados, durante el primer trimestre de 2022.

IV. CONCLUSIONES

1. La Secretaría de Educación del Distrito, durante el primer semestre de 2022, atendió un total de 188.407 peticiones en el Nivel Central y Local y 117.607 en el Nivel Institucional, logrando un nivel de oportunidad en la atención del 94.63% en el Nivel Central y Local y un 96.66% en el Nivel Institucional. Con respecto al semestre anterior (II-2021) el indicador, en promedio, disminuyó en un 3,07%, lo cual denota que las acciones de acompañamiento emprendidas por la Oficina de Servicio al Ciudadano, deben reforzarse con el objeto que la oportunidad en la respuesta a la totalidad de las peticiones realizadas por los usuarios de los servicios de la SED, permanezcan sobre la meta del 95%.
2. La Oficina de Control Interno realizó una verificación de la información aportada por la Oficina de Servicio al Ciudadano, a través de la comunicación con radicado interno No. I-20221-109215, encontrando que con respecto a anteriores seguimientos, se tomaron los correctivos necesarios por cuanto la información publicada en la página Web de la Entidad, guarda concordancia con las cifras reales entregadas por la dependencia.
3. El comportamiento del canal virtual, que incluye chat y correo electrónico, continúa siendo fundamental para la atención de las peticiones realizadas por los usuarios, por cuanto para el periodo evaluado, atendió el 49.14% de las solicitudes realizadas por los usuarios de los servicios de la SED.
4. El promedio de digitalización de documentos para las 5 dependencias que generaron más radicados de salida alcanzo el 77% durante el primer semestre de 2022, aumentando 2 puntos básicos con respecto al segundo semestre de 2021, demostrando que las estrategias adoptadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano han logrado una mejora en el proceso.
5. Con referencia a la validación de atributos relacionados con la oportunidad en los tiempos de respuesta, digitalización de documentos, coherencia y calidad de la respuesta, se confirma que se mantienen las falencias identificadas en el informe, con respecto a los niveles alcanzados en los diferentes informes presentados por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

V. RECOMENDACIONES

1. Fortalecer desde la Oficina de Servicio al Ciudadano, las estrategias de acompañamiento a las diferentes dependencias, con respecto de los resultados del nivel de oportunidad alcanzados, maximizando los esfuerzos en aras de superar el promedio de 95,65% alcanzado durante el primer semestre de 2022.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS

Fecha: 31/10/2022

Página: 32 de 32

2. Continuar socializando desde la Oficina de Servicio al Ciudadano, a los contratistas y servidores públicos con la responsabilidad de cierre de actividades pendientes en el Sistema Integrado de Gestión documental y Archivo (SIGA) asignada, que se verifique la digitalización de las respuestas a las peticiones.
3. Realizar seguimiento al Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía IDSC 2021 – Secretaría de Educación del Distrito, en aras de dar cumplimiento a la totalidad de requerimientos en la citada norma, haciendo énfasis en los puntos de atención ubicados en las Direcciones Locales de Educación, y sobre aquellos ítems que no es posible su adecuación considerar las alternativas que conlleven a su cumplimiento.
4. Continuar monitoreando la gestión que se realiza en los canales virtuales de atención, innovando en la implementación de estrategias que permitan verificar que la atención por el canal presencial se preste de acuerdo con las normas y disposiciones que establezca tanto la administración distrital como la Entidad.
5. Mantener el envío periódico de reportes, alertas virtuales e informes estadísticos sobre el estado de las peticiones de lo vencido y próximo a vencer y la calidad de cierre en el sistema SIGA, como punto de control para las dependencias de la Entidad.

VI. FIRMAS

CLARA ROJAS MEDINA
Auxiliar Administrativo OCI

ERIKA MILENA VERA ORJUELA
Contratista OCI

MARLON ENRIQUE MÉNDEZ VILLAMIZAR
Profesional Especializado OCI

Aprobado por:

ÓSCAR ANDRÉS GARCÍA PRIETO
Jefe Oficina de Control Interno