

4221000

Bogotá D.C.

**Doctora****ANA LUCÍA ANGULO VILLAMIL**

Directora de Servicios Administrativos

**SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO - SED**

Avenida el Dorado No. 66 -63

Dirección Electrónica: [buzonentidades@educacionbogota.gov.co](mailto:buzonentidades@educacionbogota.gov.co)

Ciudad

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE AL 30 DE ABRIL DE 2022.**

Respetada Doctora:

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación del Distrito - SED frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte al 30 de abril 2022 y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad.

**1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:**

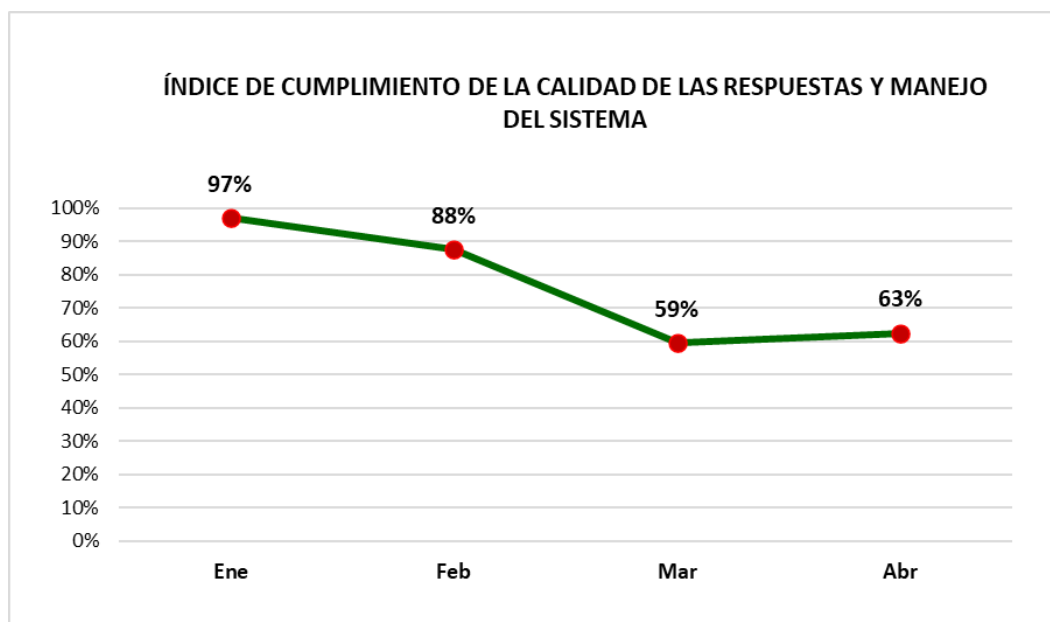
Página número 1 de 7

Documento Electrónico: 5d8b2637-27c9-4fe4-b343-e27791e02042

El análisis que se realiza a través del presente documento se lleva a cabo teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema<sup>1</sup>, el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Secretaría de Educación del Distrito - SED en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de abril de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **32** respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento abril	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	12 (37%)	63%	77%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

<sup>1</sup> **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.

**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

**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 DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
32	26	6	26	6	26	6	23	9	20	12
	81%	19%	81%	19%	81%	19%	72%	28%	63%	37%

### Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
842922022	6016 - 10 COLEGIO LA MERCED (IED)	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana,
671602022	2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterio de calidad, toda vez que, como lo señala el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Dado lo anterior, se debe utilizar la opción que tiene el sistema de respuesta parcial.
1328622022	2213 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TEUSAQUILLO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad toda vez que, como lo señala el artículo 17 de la ley 1755 de 2015, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes y no realizar cierre definitivo, dado lo anterior, se debe utilizar la opción que tiene el sistema de solicitar ampliación.
1201332022	5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad toda vez que, como lo señala el artículo 17 de la ley 1755 de 2015, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes y no realizar cierre definitivo, dado lo anterior, se debe utilizar la opción que tiene el sistema de solicitar ampliación.
1102252022	6007 - 03 COLEGIO BOSANOVA (IED)	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de calidad, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
1406752022	6011 - 14 COLEGIO LA GAITANA (IED)	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de calidad, debido a que la entidad no adjunta el documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
656412022	4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
197452022	6010 - 01 COLEGIO ANTONIO NARIÑO (IED)	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
547852022	6010 - 28 COLEGIO RODOLFO LLINÁS (IED)	SI	SI	SI	NO	NO	
686892022	2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	SI	SI	SI	SI	NO	
614542022	2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	SI	SI	SI	SI	NO	
617982022	4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	SI	SI	SI	SI	NO	

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de abril de 2022:

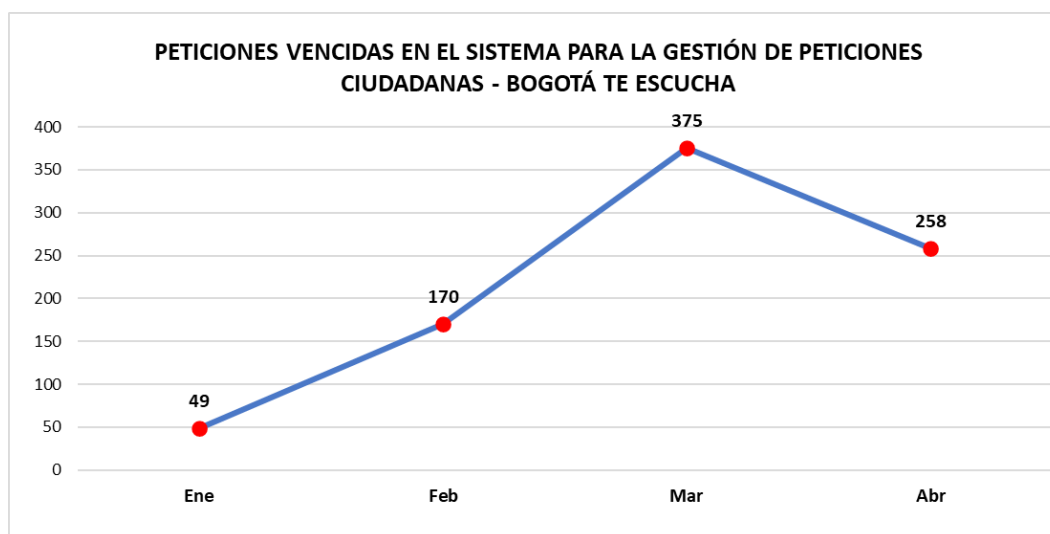
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
258	2	2021: 2 2022: 256	Entre 1 y 137 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **41,5%** de las peticiones vencidas se concentran en la Dirección de Bienestar Estudiantil y la Dirección Local De Educación Suba, como se evidencia en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO		100%
4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	60	23,1%
2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	48	18,5%
2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	29	11,2%
2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	27	10,4%
5110 - OFICINA DE PERSONAL	23	8,8%
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVÁ	11	4,2%
6004 - 22 COLEGIO MANUELITA SÁENZ (IED)	10	3,8%
4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	6	2,3%
2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLÍVAR	5	1,9%
6005 - 29 COLEGIO PAULO FREIRE (IED)	5	1,9%

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO		100%
6006 - 02 COLEGIO CENTRO INTEGRAL JOSÉ MARÍA CORDOBA (IED)	4	1,5%
6010 - 01 COLEGIO ANTONIO NARIÑO (IED)	3	1,2%
6018 - 05 COLEGIO BRAVO PÁEZ (IED)	3	1,2%
6010 - 28 COLEGIO RODOLFO LLINÁS (IED)	2	0,8%
6001 - 09 COLEGIO TOBERÍN (IED)	2	0,8%
6001 - 04 COLEGIO DIVINO MAESTRO (IED)	2	0,8%
6008 - 34 COLEGIO PAULO VI (IED)	2	0,8%
6005 - 10 COLEGIO EL DESTINO (IED)	1	0,4%
6005 - 27 COLEGIO OFELIA URIBE DE ACOSTA (IED)	1	0,4%
6006 - 05 COLEGIO INSTITUTO TÉCNICO INDUSTRIAL PILOTO (IED)	1	0,4%
6008 - 05 COLEGIO CASTILLA (IED)	1	0,4%
6008 - 44 COLEGIO JAIME HERNANDO GARZÓN (IED)	1	0,4%
6010 - 29 COLEGIO SAN JOSÉ NORTE (IED)	1	0,4%
6011 - 25 COLEGIO VIRGINIA GUTIÉRREZ DE PINEDA (IED)	1	0,4%
6014 - 07 COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASIS (IED)	1	0,4%
6016 - 05 COLEGIO EL JAZMÍN (IED)	1	0,4%
6006 - 12 COLEGIO VENECIA (IED)	1	0,4%
6007 - 29 COLEGIO DE LA BICI (IED)	1	0,4%
6008 - 24 COLEGIO LA CHUCUA (IED)	1	0,4%
6009 - 01 COLEGIO ANTONIO VAN UDEN (IED)	1	0,4%
6011 - 15 COLEGIO LA TOSCANA - LISBOA (IED)	1	0,4%
6015 - 01 COLEGIO ATANASIO GIRARDOT (IED)	1	0,4%
6005 - 14 COLEGIO FABIO LOZANO SIMONELLI (IED)	1	0,4%
6011 - 09 COLEGIO GONZALO ARANGO (IED)	1	0,4%
6014 - 06 COLEGIO RICAURTE (CONCEJO) (IED)	1	0,4%

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el año 2022 (enero a abril), se evidenció una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución del **31.2%** de peticiones vencidas respecto al mes inmediatamente anterior.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**<sup>2</sup>.

### **3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de abril de 2022:**

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría de Educación del Distrito - SED durante el mes de abril de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad fue del **63%** siendo los criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento los de **OPORTUNIDAD** con el **28%** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **37%**. Así mismo se evidencia que la entidad para el periodo objeto de análisis presentó **258** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha<sup>3</sup>.

Al respecto, teniendo en cuenta que para el mes de abril de 2022 la entidad, no logró el 100% de cumplimiento de los criterios de calidad en la respuesta y adicionalmente llegó a gestionar peticiones fuera de los términos, comedidamente reiteramos la solicitud de formular un plan de mejoramiento para la vigencia 2022, que tenga en cuenta tanto la calidad como la oportunidad en las respuestas, el plazo para la realización de las acciones propuestas no podrá ser superior a seis (6) meses. El cual solicitamos que contenga por los menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta,
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, las actividades específicas para dar cumplimiento a la acción,
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades,
4. Responsable de la acción, lo anterior, teniendo como base los criterios donde se evidenció incumplimiento por parte de la entidad.

<sup>2</sup> **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

<sup>3</sup> **Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018**, Ibídem.

**Artículo 15 del Decreto 847 de 2019**, “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”



De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se formule el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento del mismo. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad, que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Cordialmente,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO - SED - ÓSCAR ANDRÉS GARCÍA PRIETO - buzonentidades@educacionbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO