



4221000

Bogotá D.C.

Doctor:

MARCO ANTONIO BARRERA GÓMEZ.

Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano

SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO - SED

Avenida el Dorado No. 66 -63

Dirección Electrónica: 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 31 DE AGOSTO DE 2021.

Respetado Doctor:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, así mismo, adelanta el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018¹.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad:

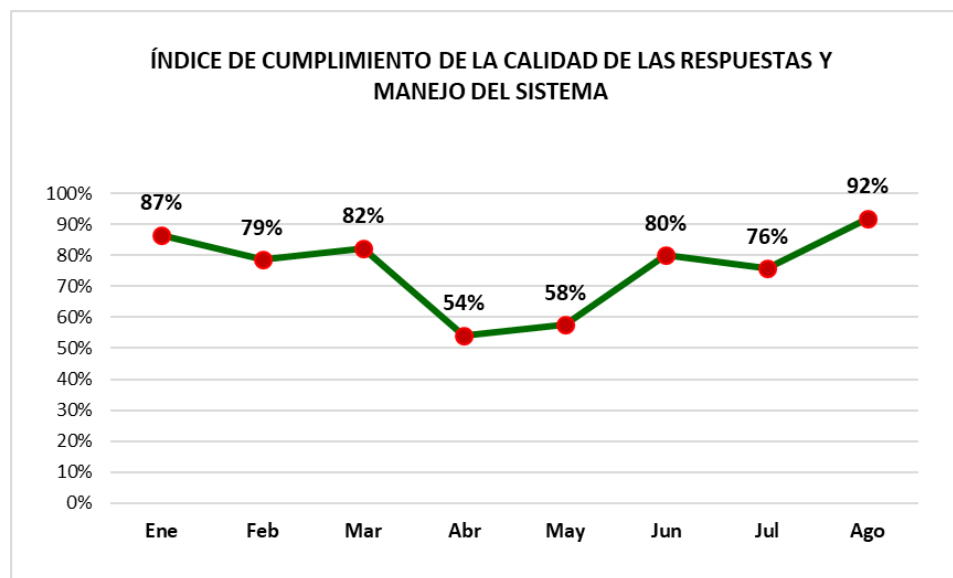
¹ **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."

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:

El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema² y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de agosto de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de 25 respuestas emitidas por la Secretaria De Educación Del Distrito - SED.

Resultados obtenidos:

| RESPUESTAS ANALIZADAS | RESPUESTAS CON OBSERVACIÓN | % ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO AGOSTO | % ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO ACUMULADO 2021 |
|-----------------------|----------------------------|---------------------------------|---|
| 25 | 2 (8%) | 92% | 75% |



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

² **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.

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

| MUESTRA | COHERENCIA | | CLARIDAD | | CALIDEZ | | OPORTUNIDAD | | MANEJO DEL SISTEMA | |
|---------|------------|----------|----------|----------|---------|----------|-------------|----------|--------------------|----------|
| | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple |
| 25 | 24 | 1 | 23 | 2 | 24 | 1 | 24 | 1 | 24 | 1 |
| | 96% | 4% | 92% | 8% | 96% | 4% | 96% | 4% | 96% | 4% |

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la dependencia 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 |
|-------------|---|----|----|----|----|----|---|
| 2240322021 | 4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, 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. |
| 2552072021 | 3300 - DIRECCIÓN DE CIENCIAS TECNOLÓGICAS Y MEDIOS EDUCATIVOS | SI | NO | SI | SI | SI | El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en las repuestas no anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente. |

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

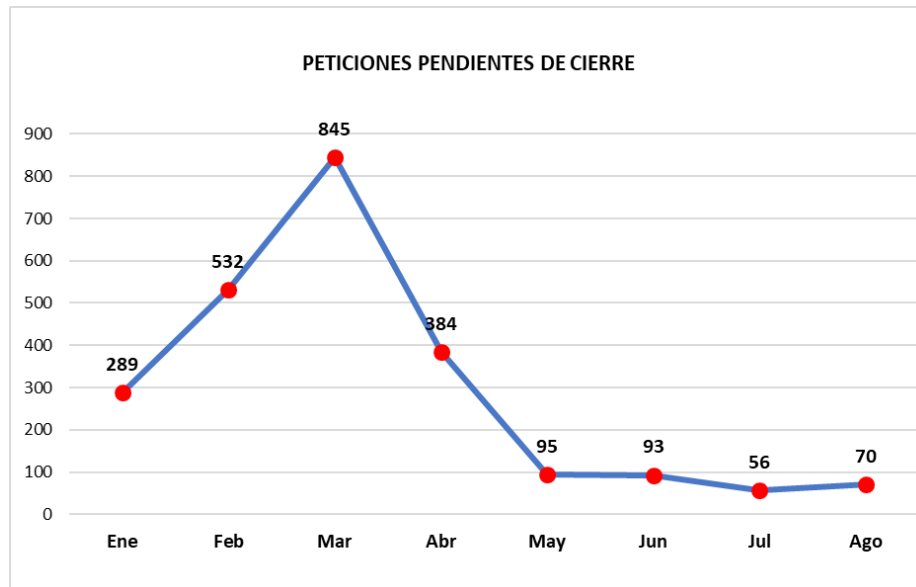
2. Peticiones Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

| No Peticiones vencidas | No Peticiones en más de una dependencia | Peticiones vencidas vigencias anteriores | Días de vencimiento |
|------------------------|---|--|-------------------------------------|
| 70 | 0 | 2019 - 2 | 437 y 551 días de vencimiento |
| | | 2020 - 11 | Entre 150 y 356 días de vencimiento |
| | | 2021 - 57 | Entre 1 y 127 días de vencimiento |

Para el periodo objeto del análisis, el **30%** de las peticiones vencidas se concentran en el Colegio Simón Bolívar (IED) y la Dirección Local De Educación Engativá, como se relaciona en el siguiente cuadro:

| SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO - SED | | 100% |
|---|----|--------|
| 6010 - 30 COLEGIO SIMÓN BOLÍVAR (IED) | 12 | 17,14% |
| 2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVÁ | 9 | 12,86% |
| 6010 - 01 COLEGIO ANTONIO NARIÑO (IED) | 6 | 8,57% |
| 6006 - 02 COLEGIO CENTRO INTEGRAL JOSÉ MARÍA CÓRDOBA (IED) | 6 | 8,57% |
| 6001 - 04 COLEGIO DIVINO MAESTRO (IED) | 3 | 4,29% |
| 5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES | 3 | 4,29% |
| 5130 - OFICINA DE NOMINA | 3 | 4,29% |
| 6001 - 06 COLEGIO GENERAL SANTANDER (IED) | 3 | 4,29% |
| 6018 - 20 COLEGIO PALERMO SUR (IED) | 2 | 2,86% |
| 6007 - 32 COLEGIO LA ESPERANZA (IED) | 2 | 2,86% |
| 2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY | 2 | 2,86% |
| 6011 - 14 COLEGIO LA GAITANA (IED) | 2 | 2,86% |
| 6011 - 29 COLEGIO JOSÉ MARÍA VELAZ (IED) | 2 | 2,86% |
| 6018 - 07 COLEGIO CLEMENCIA HOLGUÍN DE URDANETA (IED) | 2 | 2,86% |
| 2500 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA | 1 | 1,43% |
| 6004 - 16 COLEGIO JUAN EVANGELISTA GÓMEZ (IED) | 1 | 1,43% |
| 6005 - 21 COLEGIO LOS COMUNEROS - OSWALDO GUAYAZAMIN (IED) | 1 | 1,43% |
| 5110 - OFICINA DE PERSONAL | 1 | 1,43% |
| 2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS UNIDOS | 1 | 1,43% |
| 6006 - 05 COLEGIO INSTITUTO TÉCNICO INDUSTRIAL PILOTO (IED) | 1 | 1,43% |
| 3000 - SUBSECRETARIA DE CALIDAD Y PERTINENCIA | 1 | 1,43% |
| 6006 - 12 COLEGIO VENECIA (IED) | 1 | 1,43% |
| 6007 - 17 COLEGIO KIMI PERNÍA DOMICO (IED) | 1 | 1,43% |
| 6004 - 28 COLEGIO REPUBLICA DEL ECUADOR (IED) | 1 | 1,43% |
| 6019 - 16 COLEGIO FANNY MIKEY (IED) | 1 | 1,43% |
| 6005 - 14 COLEGIO FABIO LOZANO SIMONELLI (IED) | 1 | 1,43% |
| 6005 - 15 COLEGIO FEDERICO GARCÍA LORCA (IED) | 1 | 1,43% |

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones pendientes de cierre que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a agosto), se evidencia un incremento del **25%** en relación con el mes inmediatamente anterior.



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

Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**³.

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad:

CALIDAD Y CALIDEZ

Puesto que la evolución del índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas no ha alcanzado el 100%, solicitamos allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento, incluida fecha de compromiso, a más tardar en los siguientes 10 días contados a partir de la recepción de esta solicitud.

PETICIONES PENDIENTES DE CIERRE

De acuerdo con el seguimiento realizado en el periodo evaluado, la entidad presenta peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones

³ **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”.



Ciudadanas, por lo tanto, solicitamos allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento, incluida fecha de compromiso, a más tardar en los siguientes 10 días contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Esta Dirección se encuentra en total disposición de realizar las capacitaciones funcionales que requiera la entidad, o de realizar acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la atención de las peticiones ciudadanas y brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

YANNETH MORENO ROMERO

DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO - SED - OSCAR ANDRES GARCIA - buzonentidades@educacionbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO