

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

Correo Electrónico: 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 JULIO DE 2021.

Respetado Doctor:

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, en cumplimiento del Procedimiento de Seguimiento y Medición de Servicio a la Ciudadanía, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención con calidad.

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 pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento al indicador 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 Indicador de Cumplimiento:

En razón al análisis mencionado, se toman en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema que se definen así:

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.

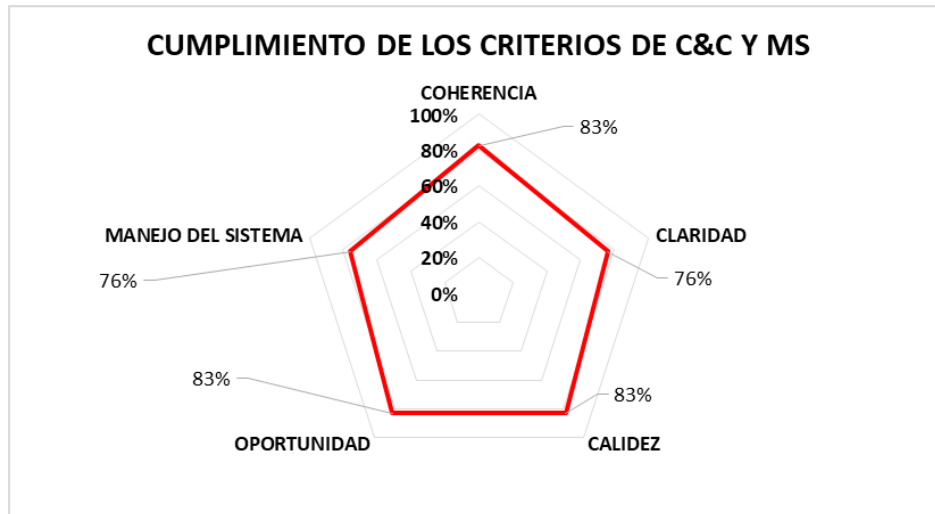
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de julio de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **29** respuestas emitidas por la Secretaría de Educación del Distrito.

Del total de respuestas analizadas, **7 (24%)** presentan observaciones, por lo tanto, el resultado del indicador de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con corte al 31 de julio de 2021 de la Secretaría de Educación del Distrito es del **76%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **72%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De las **7** respuestas que presentan observaciones, **7** es decir el **24%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **7 (24%)** respuestas fallan en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento de cada uno de los criterios de la evaluación de calidad y calidez.

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total Incumplimiento C&C	Total Incumplimiento MS
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple		
29	24	5	22	7	24	5	24	5	7	7
	83%	17%	76%	24%	83%	17%	83%	17%	24%	24%



Fuente: Análisis de Calidad, calidez y oportunidad de respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadana

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
1762282021	4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	Adjunta documento errado en la respuesta definitiva	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
1864412021	2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAQUÉN	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No adjuntan la solicitud del E-mail, Buzón y/o Redes Sociales
1634112021	2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA					
2322822021	1000 - DESPACHO	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No corresponde a una petición ciudadana
1233512021	2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Dirección incorrecta
2146382021	2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	SI	Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo	SI	SI	Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación"
2221082021	3400 - DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN DE POBLACIONES					

En el anterior 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. (Se sugiere revisar detalladamente el análisis realizado a las respuestas emitidas para los requerimientos allí registrados.)

Sugerencias con relación a la emisión de respuestas y la operatividad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

- El requerimiento **1762282021** no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana, por lo tanto, se recomienda que antes de anexar la solución definitiva en el sistema, se verifique que la misma sea la correcta, lo anterior en aras de brindarle al ciudadano confiabilidad en la información publicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.
- Los requerimientos **1864412021** y **1634112021**, no cumplen con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que la entidad no adjunta el documento con la petición ciudadana, según lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: *“La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción como se relaciona a continuación:*
 - *Correo electrónico: archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.*
 - *Buzón: archivo con el formato ingresado al Buzón.*
 - *Redes Sociales: pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.*
 - *Escrito: archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud.”*

Esto permite conocer la petición integralmente y determinar si la entidad emite respuesta completa y de fondo a la misma.

- El requerimiento No. **2322822021** no cumple con ningún criterio, puesto que al no ser peticiones ciudadanas no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, puesto que el Acuerdo 731 de 2018 establece en su artículo 1°. “Modificar el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 en los siguientes términos: Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015". Esta indicación ha sido impartida en las capacitaciones funcionales realizadas a los funcionarios encargados en cada entidad del manejo del Aplicativo.

- Respecto al requerimiento No. **1233512021**, no cumple con ningún criterio de calidad y calidez ni con el manejo del sistema debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano, no se puede constatar que la respuesta fue recibida por el peticionario.
- Según el análisis realizado a los requerimientos No. **2146382021** y **2221082021**, se considera que las respuestas emitidas no cumplen con el criterio de claridad, puesto que se da cierre por respuesta definitiva solicitando datos adicionales para atender dicha petición. Se recomienda que, en el caso de no contar con información suficiente para dar solución de fondo al ciudadano, se utilice la opción que tiene el sistema de solicitar ampliación de información.
- La respuesta a los requerimientos No. **2146382021** y **2221082021**, no cumplen con el manejo del sistema toda vez que solicitan ampliación de información, pero no utilizan el evento del sistema "Solicitud por Ampliación", sino el de respuesta definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición

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

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realiza seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

La Secretaría de Educación del Distrito, al 31 de julio de 2021, presentan **56** peticiones pendientes de cierre, del total de peticiones pendientes de cierre **2** corresponden a la vigencia de 2019, **13** corresponden a la vigencia de 2020 y **41** a la vigencia 2021. Si de estas peticiones algunas no son de su competencia, se debe aplicar el artículo 21¹ de la citada Ley. Se anexa lo descrito en documento adjunto.

¹ Artículo 21: Funcionario sin competencia. "Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los Términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente"

Para el periodo objeto del análisis (julio), el **33,93%** de las peticiones vencidas se concentran en el Colegio Simón Bolívar, Colegio Antonio Nariño y Colegio Divino Maestro, como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	56	100%
6010 - 30 COLEGIO SIMÓN BOLÍVAR (IED)	11	19,64%
6010 - 01 COLEGIO ANTONIO NARIÑO (IED)	4	7,14%
6001 - 04 COLEGIO DIVINO MAESTRO (IED)	4	7,14%
6006 - 02 COLEGIO CENTRO INTEGRAL JOSÉ MARÍA CÓRDOBA (IED)	4	7,14%
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVÁ	3	5,36%
6019 - 01 COLEGIO ACACIA II (IED)	3	5,36%
6007 - 09 COLEGIO DÉBORA ARANGO PÉREZ (IED)	3	5,36%
6011 - 29 COLEGIO JOSÉ MARÍA VELAZ (IED)	2	3,57%
6018 - 20 COLEGIO PALERMO SUR (IED)	2	3,57%
6018 - 07 COLEGIO CLEMENCIA HOLGUÍN DE URDANETA (IED)	2	3,57%
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	2	3,57%
6011 - 14 COLEGIO LA GAITANA (IED)	2	3,57%
6007 - 32 COLEGIO LA ESPERANZA (IED)	2	3,57%
6013 - 01 COLEGIO MANUELA BELTRÁN (IED)	1	1,79%
6005 - 21 COLEGIO LOS COMUNEROS - OSWALDO GUAYAZAMIN (IED)	1	1,79%
6005 - 15 COLEGIO FEDERICO GARCÍA LORCA (IED)	1	1,79%
6004 - 16 COLEGIO JUAN EVANGELISTA GÓMEZ (IED)	1	1,79%
5110 - OFICINA DE PERSONAL	1	1,79%
6019 - 16 COLEGIO FANNY MIKEY (IED)	1	1,79%
6006 - 12 COLEGIO VENECIA (IED)	1	1,79%
6010 - 28 COLEGIO RODOLFO LLINAS (IED)	1	1,79%
6007 - 17 COLEGIO KIMI PERNÍA DOMICO (IED)	1	1,79%
6001 - 06 COLEGIO GENERAL SANTANDER (IED)	1	1,79%
6004 - 28 COLEGIO REPUBLICA DEL ECUADOR (IED)	1	1,79%
3000 - SUBSECRETARIA DE CALIDAD Y PERTINENCIA	1	1,79%

De acuerdo con el seguimiento realizado, durante lo corrido de 2021 la Entidad ha presentado peticiones pendientes de cierre, entre ellas 15 peticiones que corresponden a vigencias anteriores las cuales al 31 de julio acumulan entre **129** y hasta **530** días de vencimiento y de las 41 peticiones de esta vigencia acumulan entre **1** y hasta **106** días de vencimiento.

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**, 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”*. Por lo anterior, comedidamente se requiere allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento que se están adelantando al interior de la entidad, con su respectiva fecha de compromiso para dar cierre urgente a estas peticiones vencidas.

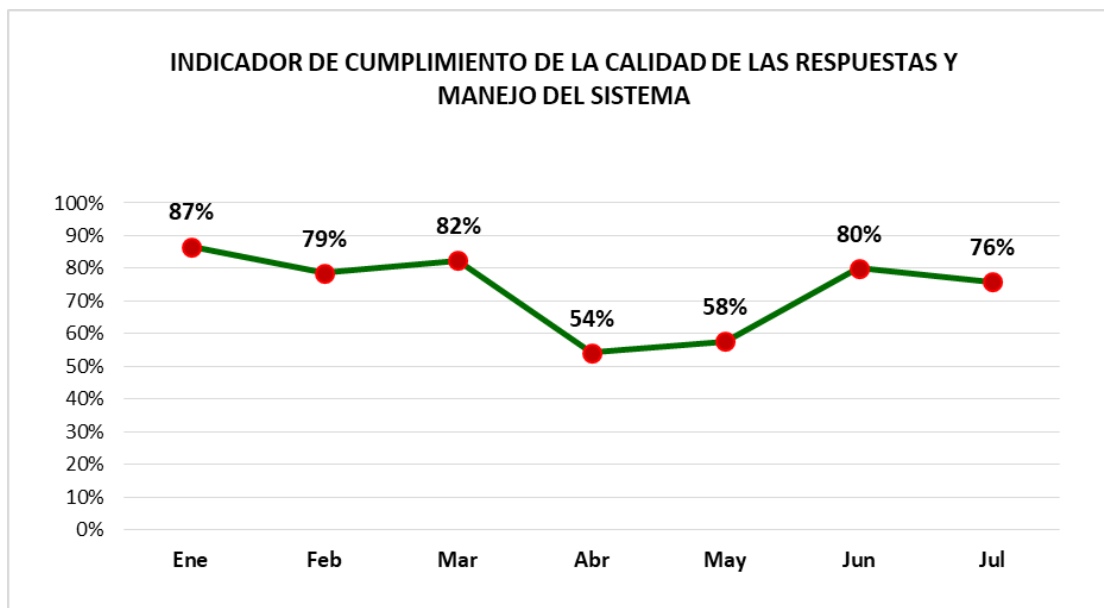
Para cualquier inquietud al respecto, por favor escribirnos a la mesa de ayuda del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de la Secretaría

General de la Alcaldía Mayor, al correo: soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co – Citando en el asunto “Seguimiento a peticiones pendientes de cierre, acompañado del nombre corto de la entidad”.

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

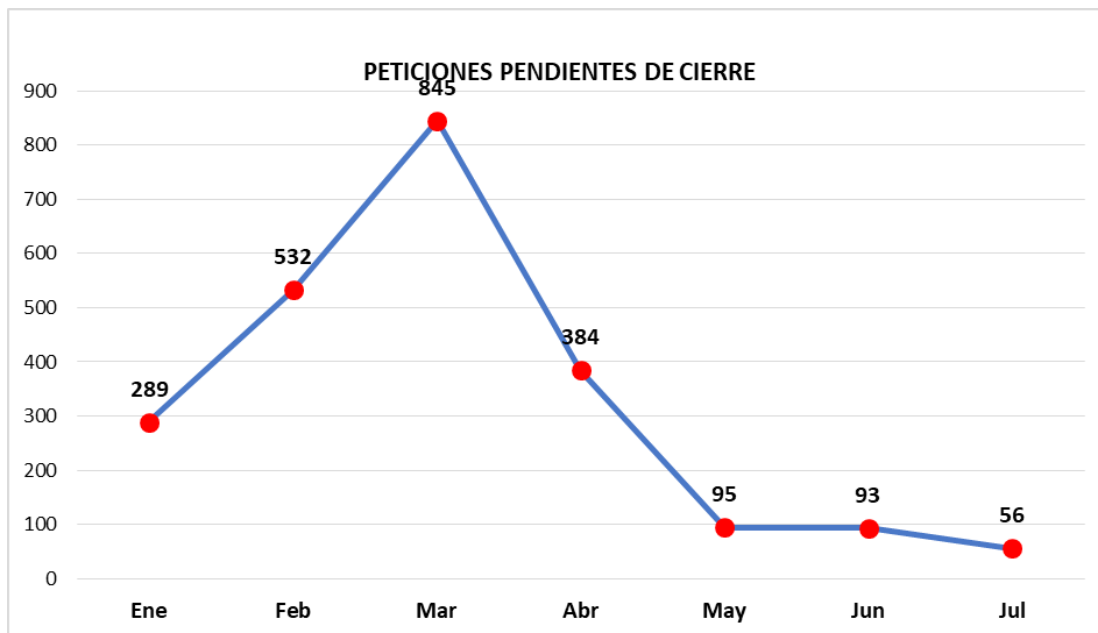
La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, en lo corrido del año ha realizado dos mesas de trabajo con la Entidad, la primera se llevó a cabo en el primer trimestre en la cual se brindó capacitación sobre los criterios que se evalúan en el análisis de calidad y oportunidad de las respuestas y se realizó seguimiento a las peticiones pendientes de cierre de la vigencia 2020 y de los primeros meses de 2021, en la segunda mesa realizada en el segundo trimestre se realizó seguimiento a las observaciones encontradas en las evaluaciones mensuales y a las peticiones pendientes de cierre presentadas por la Entidad.

A continuación, se muestra el comportamiento mensual del indicador de cumplimiento de la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en lo corrido de 2021 que ha presentado la Secretaría de Educación del Distrito, en el cual se evidencia que en el mes de abril se obtuvo (54%) el porcentaje de cumplimiento más bajo y en enero (87%) el porcentaje más alto.



Fuente: Informes mensuales de calidad y oportunidad de las respuestas.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones pendientes de cierre que ha presentado Secretaría de Educación del Distrito, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a julio), se evidencia una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución de enero a la fecha de 80,6% de peticiones pendientes de cierre.



Fuen-

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

Agradecemos atender las sugerencias anteriormente expuestas, lo cual contribuirá a aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que prestan las entidades y organismos distritales.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO

DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

Anexos Electrónicos: 1



Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO