

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: [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contactenos@educacionbogota.edu.co)

Ciudad

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JUNIO 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.

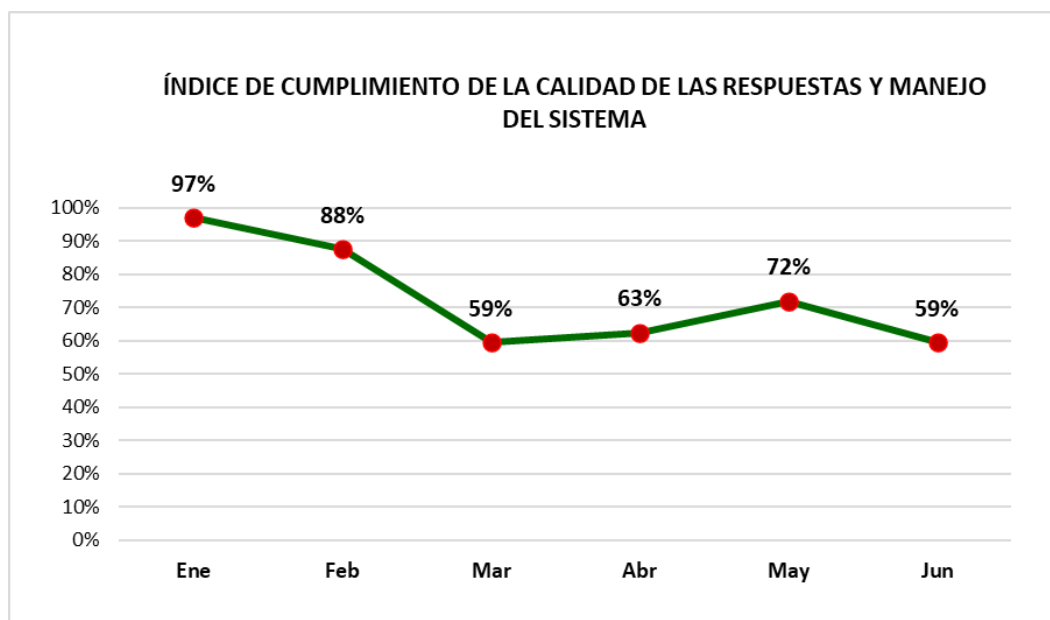
El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte al 30 de junio 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:**

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 junio 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 junio	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	13 (41%)	59%	73%



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	21	11	22	10	22	10	21	11	20	12
	66%	34%	69%	31%	69%	31%	66%	34%	62%	38%

### 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
2057082022	2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	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,
2028712022	2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad, puesto que solicitan ampliación de información y se da cierre por Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema y la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
2315192022	4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica al indicar únicamente el área que dará respuesta de fondo, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
2005752022	6008 - 13 COLEGIO GABRIEL BETANCOURT MEJÍA (IED)	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, 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 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.
2161542022	6009 - 04 COLEGIO COSTA RICA (IED)	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con ningún criterio puesto que son solicitudes internas de la entidad que no se deben registrar en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por cuanto éste fue diseñado para conocer de primera mano las exigencias de la ciudadanía, como se establece en el numeral 5.3 Criterios para el registro de peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
2254642022	4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el
2323902022	2215 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ANTONIO NARIÑO	NO	NO	NO	NO	NO	
1709302022	5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	NO	NO	NO	NO	NO	
2124222022	2209 - DIRECCIÓN	NO	NO	NO	NO	NO	

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
	LOCAL DE EDUCACIÓN FONTIBÓN						
1660222022	2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVÁ	NO	NO	NO	NO	NO	documento de respuesta correspondiente a la petición.
2155692022	6011 - 05 COLEGIO EL SALITRE - SUBA (IED)	NO	SI	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de coherencia puesto que la respuesta va dirigida a nombre de un ciudadano diferente al que interpuso la petición.
1995602022	4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. El requerimiento no cumple 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.
1507462022	2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple 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.

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 junio de 2022:

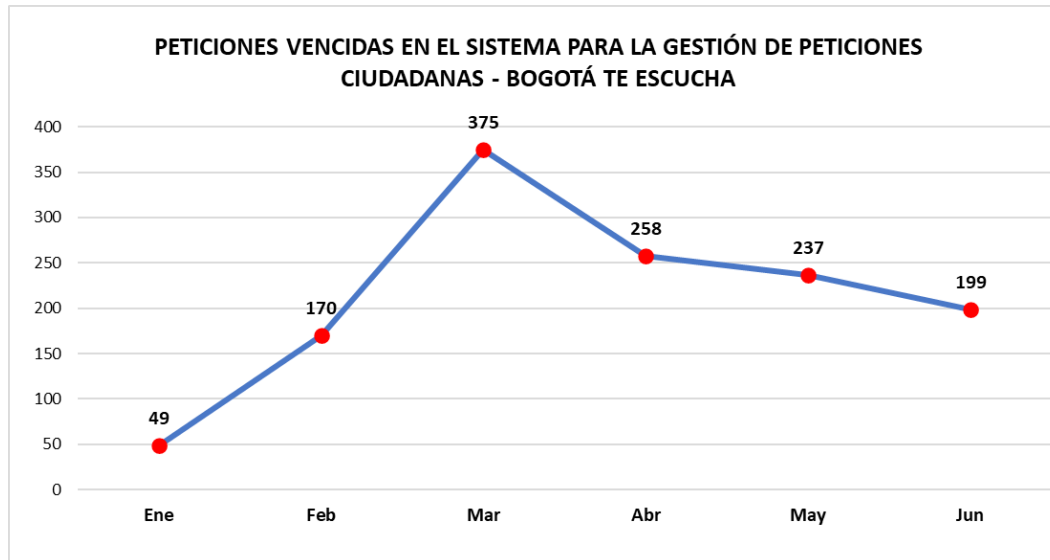
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
199	8	2022: 199	Entre 1 y 87 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **29,5%** de las peticiones vencidas se concentran en la Dirección Local de Educación Kennedy y la Oficina de Personal, como se evidencia en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO		100%
2208 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION KENNEDY	34	16,43%

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO		100%
5110 - OFICINA DE PERSONAL	27	13,04%
4100 - DIRECCION DE COBERTURA	24	11,59%
2210 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION ENGATIVA	21	10,14%
2211 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION SUBA	21	10,14%
4200 - DIRECCION DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	20	9,66%
6006 - 02 COLEGIO CENTRO INTEGRAL JOSE MARIA CORDOBA (IED)	5	2,42%
2219 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION CIUDAD BOLIVAR	4	1,93%
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	4	1,93%
6001 - 04 COLEGIO DIVINO MAESTRO (IED)	3	1,45%
6018 - 05 COLEGIO BRAVO PAEZ (IED)	3	1,45%
6006 - 05 COLEGIO INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL PILOTO (IED)	3	1,45%
2300 - DIRECCION DE PARTICIPACION Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	2	0,97%
6008 - 05 COLEGIO CASTILLA (IED)	2	0,97%
6008 - 04 COLEGIO CARLOS ARTURO TORRES (IED)	2	0,97%
2214 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION MARTIRES	2	0,97%
6011 - 15 COLEGIO LA TOSCANA - LISBOA (IED)	2	0,97%
6019 - 11 COLEGIO CUNDINAMARCA (IED)	2	0,97%
6008 - 03 COLEGIO CARLOS ARANGO VELEZ (IED)	2	0,97%
6006 - 12 COLEGIO VENEZIA (IED)	2	0,97%
6005 - 29 COLEGIO PAULO FREIRE (IED)	2	0,97%
6017 - 02 COLEGIO INTEGRADA LA CANDELARIA (IED)	1	0,48%
6005 - 10 COLEGIO EL DESTINO (IED)	1	0,48%
6019 - 44 COLEGIO SIERRA MORENA CURVA (IED)	1	0,48%
2207 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION BOSA	1	0,48%
6012 - 05 COLEGIO JUAN FRANCISCO BERBEO (IED)	1	0,48%
2500 - DIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	1	0,48%
1000 - DESPACHO	1	0,48%
6007 - 24 COLEGIO ORLANDO HIGUITA ROJAS (IED)	1	0,48%
6010 - 28 COLEGIO RODOLFO LLINAS (IED)	1	0,48%
6007 - 29 COLEGIO DE LA BICI (IED)	1	0,48%
6011 - 29 COLEGIO JOSE MARIA VELAZ (IED)	1	0,48%
5310 - 01 DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0,48%
6014 - 07 COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASIS (IED)	1	0,48%
1300 - OFICINA ASESORA DE JURIDICA	1	0,48%
6005 - 15 COLEGIO FEDERICO GARCIA LORCA (IED)	1	0,48%
6003 - 08 COLEGIO POLICARPA SALAVARRIETA (IED)	1	0,48%
6019 - 15 COLEGIO ESTRELLA DEL SUR (IED)	1	0,48%
6008 - 23 COLEGIO LA AMISTAD (IED)	1	0,48%
2205 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION USME	1	0,48%
6010 - 20 COLEGIO NACIONES UNIDAS (IED)	1	0,48%

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 junio), se evidenció un pico de peticiones vencidas en el mes de marzo, para los meses posteriores se evidencia una tendencia decreciente, respecto al mes inmediatamente anterior presento una disminución del **16%**.



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>.

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis presenta **3** peticiones cerradas por desistimiento tácito, las cuales están pendientes por cargue del acto administrativo motivado.

### **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 junio de 2022:**

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría de Educación del Distrito - SED durante el mes de junio 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 **59%** siendo el criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **38%**. Así mismo se evidencia que la entidad para el periodo objeto de análisis presentó **199** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha<sup>3</sup>.

<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*.

Al respecto, de acuerdo con el plan de mejoramiento remitido por la entidad con radicado 1-2022-19702 del 5 de julio de 2022, mediante el cual se definieron las siguientes acciones:

#### Acciones Preventivas

- Inicialmente se fortalece el Equipo de Plan Padrino, el cual consiste en un grupo de personas de la OSC, encargado de realizar el seguimiento continuo y acompañamiento en las diferentes dependencias de la Entidad que están distribuidas en 3 niveles, central, Local e Institucional.
- Se viene manejando de manera constante la campaña “ponte en los zapatos”, la cual, a través de los diferentes medios de comunicación interna de la Entidad, sensibilización a los funcionarios sobre la responsabilidad e importancia de emitir respuestas de calidad y oportunidad a la ciudadanía, igualmente tips sobre el correcto uso de los aplicativos de gestión de correspondencia SIGA y Bogotá te Escucha, así como constantes retroalimentaciones en el manejo adecuado de las mismas.
- De manera semanal, se remite a todas las dependencias, correos electrónicos con información de seguimiento y vencidos así: los lunes reporte próximos a vencer, con el fin de prevenir el vencimiento y que den cierre oportuno, y otro informe los viernes de vencidos, en el cual se informa los requerimientos que ya superaron los términos de ley para que agilicen la respuesta a estos y den cierre de inmediato.
- Igualmente, de manera mensual, se emite el informe de Nivel de Oportunidad, el cual le ofrece a la dependencia al reporte de cuántas peticiones debía dar respuesta en el mes evaluado, cuántas se atendieron en términos y cuantas se dejaron vencer y el indicador de cumplimiento.
- Como herramienta de seguimiento la OSC, ha creado el informe en Powerbi de documentos vencidos, la cual se provee al Director de cada área, con el fin de que desde las cabezas líderes de las dependencias puedan realizar sus acciones de mejora internos y dar cierre a los vencidos el cual se actualiza de manera semanal.
- En cuanto a la calidad de las respuestas, esta oficina ha adoptado la evaluación implementada por la alcaldía y ha emitido la “Guía para la valoración de la calidad de las respuestas”, de tal manera que semanalmente se saca una muestra de las respuestas emitidas por la entidad y se evalúa aplicando los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema), y de manera mensual se emite el reporte de esta valoración a las áreas con el fin de emitir acciones correctivas de mejoras de cada dependencia y mejorar sus respuestas.

**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.*”

### Acciones Correctivas

- En el proceso de seguimiento a las dependencias se evidenció la necesidad de falta de personal o alta rotación de este, para lo cual se remitió oficio a la dirección de talento humano, solicitando las acciones de mejora necesarias con las dependencias afectadas, para que puedan contar con personal requerido para la atención oportuna de sus requerimientos.
- Se realizó reunión con la oficina de control interno para definir las acciones de mejora en el tema de los vencidos, fruto de esa reunión se activó el procedimiento 20-PD-002 Formulación y Seguimiento al plan de mejoramiento.
- Con el fin de generar compromiso directo con las áreas críticas en vencimientos, se citó a mesa de trabajo conjunta entre las primeras 20 áreas que tienen vencidos, la Oficina de Control Interno y la Oficina de Servicio al Ciudadano, con el fin de vincularlos al procedimiento anteriormente mencionado y el registro de las acciones de mejora puntuales de cada dependencia, la cual será objeto de seguimiento por el área de control interno.

Por lo anterior se evidencia un correcto planteamiento de las acciones de mejora presentadas por la entidad, las cuales es importante ejecutar con el objetivo de cumplir en un 100% con los criterios de calidad de las respuestas de forma oportuna de acuerdo con la ley vigente, por lo anterior esta Dirección quedara atenta a los resultados obtenidos los cuales serán objeto de seguimiento en la medida de su implementación.

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 - [contactenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contactenos@educacionbogota.edu.co)

Anexos Electrónicos: 0

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