

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

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 MARZO 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 31 de marzo 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: 9c58ba20-573c-429e-85c2-58e7a923550a

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

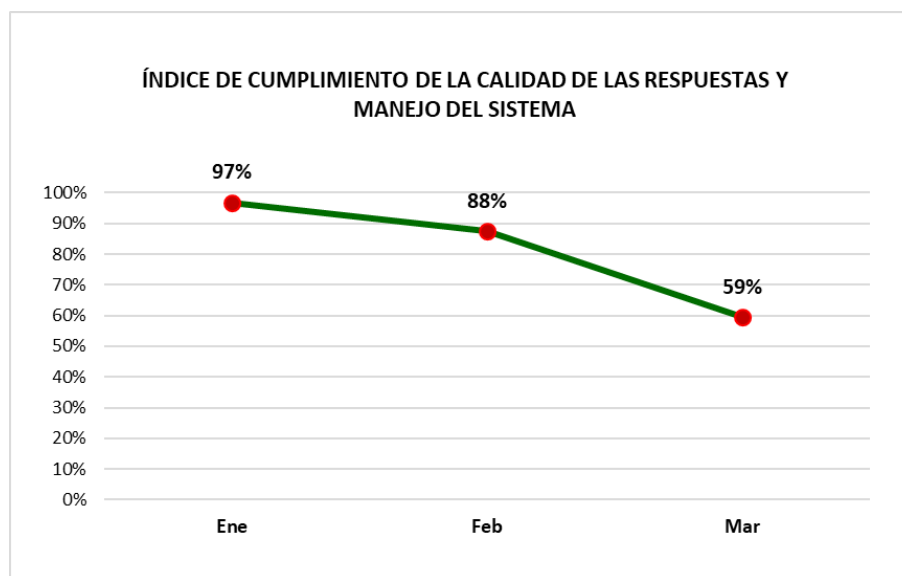


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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 sistema¹, 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 marzo 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 marzo	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	13 (41%)	59%	81%



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:

MUESTRA	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
---------	------------	----------	---------	-------------	--------------------

¹ **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.

	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
32	27	5	26	6	27	5	19	13	19	13
	84%	16%	81%	19%	84%	16%	59%	41%	59%	41%

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
482212022	4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, ni con el manejo del sistema, debido a que la respuesta no corresponde a la petición ciudadana.
1181392022	2203 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SANTAFÉ - CANDELARIA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de calidad, 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.
801582022	4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	NO	NO	NO	NO	NO	
53952022	5310 - 01 DEFENSOR DEL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	
619152022	2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, ni con el manejo del sistema, puesto que corresponde a una petición anónima o sin información de contacto, la cual no se evidencia la publicación de las respuestas en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
184302022	2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	SI	NO	SI	NO	NO	-El requerimiento no cumple con los criterios de claridad ni con manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema. -El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de ampliación fue hecha fuera de los términos establecidos por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.
404042022	2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	SI	SI	SI	NO	NO	-El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. -El requerimiento no cumplen con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.
314872022	2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	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.
423522022	2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	SI	SI	SI	NO	NO	-Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, la petición debe registrarse a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y 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
453992022		SI	SI	SI	NO	NO	
72882022		SI	SI	SI	NO	NO	
159712022	4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	SI	SI	SI	NO	NO	
302072022	4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	SI	SI	SI	NO	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 marzo de 2022:

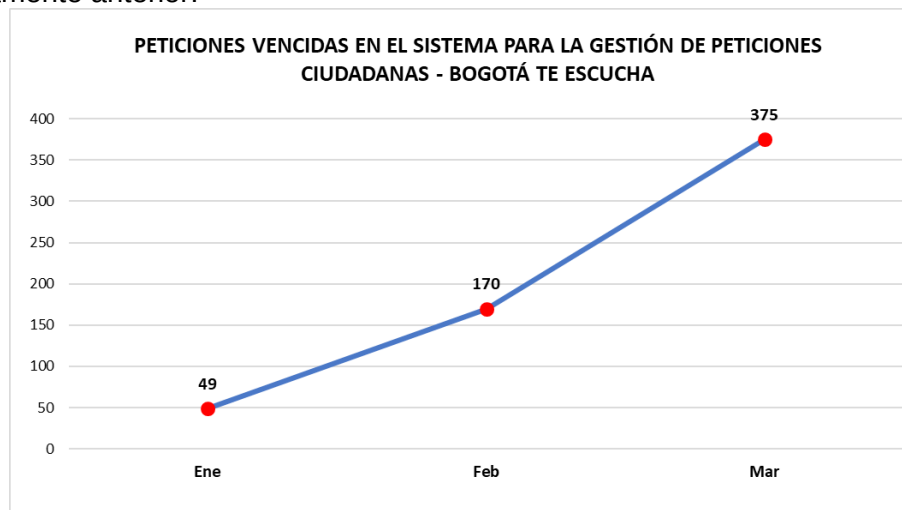
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
375	2	2021: 11 2022: 364	Entre 1 y 132 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **57,29%** de las peticiones vencidas se concentran en la Dirección de Cobertura y la Dirección Local De Educación Kennedy, como se evidencia en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO		100%
4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	129	34,22%
2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	87	23,08%
2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	43	11,41%
2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	33	8,75%
4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	18	4,77%
5110 - OFICINA DE PERSONAL	17	4,51%
6004 - 22 COLEGIO MANUELITA SAENZ (IED)	6	1,59%
2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLÍVAR	4	1,06%
6001 - 06 COLEGIO GENERAL SANTANDER (IED)	3	0,80%
6010 - 01 COLEGIO ANTONIO NARIÑO (IED)	3	0,80%
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVÁ	2	0,53%
5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	2	0,53%

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO		100%
6006 - 02 COLEGIO CENTRO INTEGRAL JOSÉ MARÍA CÓRDOBA (IED)	2	0,53%
6009 - 09 COLEGIO RODRIGO ARENAS BETANCOURT (IED)	2	0,53%
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	0,27%
5301 - ARCHIVO SED	1	0,27%
5310 - 01 DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0,27%
6003 - 02 COLEGIO AULAS COLOMBIANAS SAN LUIS (IED)	1	0,27%
6004 - 31 COLEGIO SAN JOSÉ SUR ORIENTAL (IED)	1	0,27%
6005 - 10 COLEGIO EL DESTINO (IED)	1	0,27%
6005 - 27 COLEGIO OFELIA URIBE DE ACOSTA (IED)	1	0,27%
6005 - 29 COLEGIO PAULO FREIRE (IED)	1	0,27%
6006 - 05 COLEGIO INSTITUTO TÉCNICO INDUSTRIAL PILOTO (IED)	1	0,27%
6008 - 04 COLEGIO CARLOS ARTURO TORRES (IED)	1	0,27%
6008 - 05 COLEGIO CASTILLA (IED)	1	0,27%
6008 - 23 COLEGIO LA AMISTAD (IED)	1	0,27%
6008 - 44 COLEGIO JAIME HERNANDO GARZÓN (IED)	1	0,27%
6010 - 28 COLEGIO RODOLFO LLINAS (IED)	1	0,27%
6010 - 29 COLEGIO SAN JOSÉ NORTE (IED)	1	0,27%
6011 - 25 COLEGIO VIRGINIA GUTIÉRREZ DE PINEDA (IED)	1	0,27%
6012 - 02 COLEGIO FRANCISCO PRIMERO S.S. (IED)	1	0,27%
6012 - 06 COLEGIO RAFAEL BERNAL JIMÉNEZ (IED)	1	0,27%
6014 - 07 COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASÍS (IED)	1	0,27%
6016 - 05 COLEGIO EL JAZMÍN (IED)	1	0,27%
6016 - 13 COLEGIO MARCO ANTONIO CARREÑO SILVA (IED)	1	0,27%
6019 - 02 COLEGIO ANTONIO GARCÍA (IED)	1	0,27%
6019 - 10 COLEGIO CONFEDERACIÓN BRISAS DEL DIAMANTE (IED)	1	0,27%
6019 - 16 COLEGIO FANNY MIKEY (IED)	1	0,27%
6019 - 20 COLEGIO JOSÉ MARÍA VARGAS VILA (IED)	1	0,27%
6019 - 24 COLEGIO LEÓN DE GREIFF (IED)	1	0,27%

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 marzo), se evidenció una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, con un aumento del **121%** 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**².

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 marzo de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría de Educación del Distrito - SED durante el mes de marzo 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 los criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento los de **OPORTUNIDAD** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **41%**. Así mismo se evidencia que la entidad para el periodo objeto de análisis presentó **375** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha³.

Al respecto, teniendo en cuenta que para el mes de marzo 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.

² **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”.

³ **Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018**, *Ibíd.*

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