

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 MAYO 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.

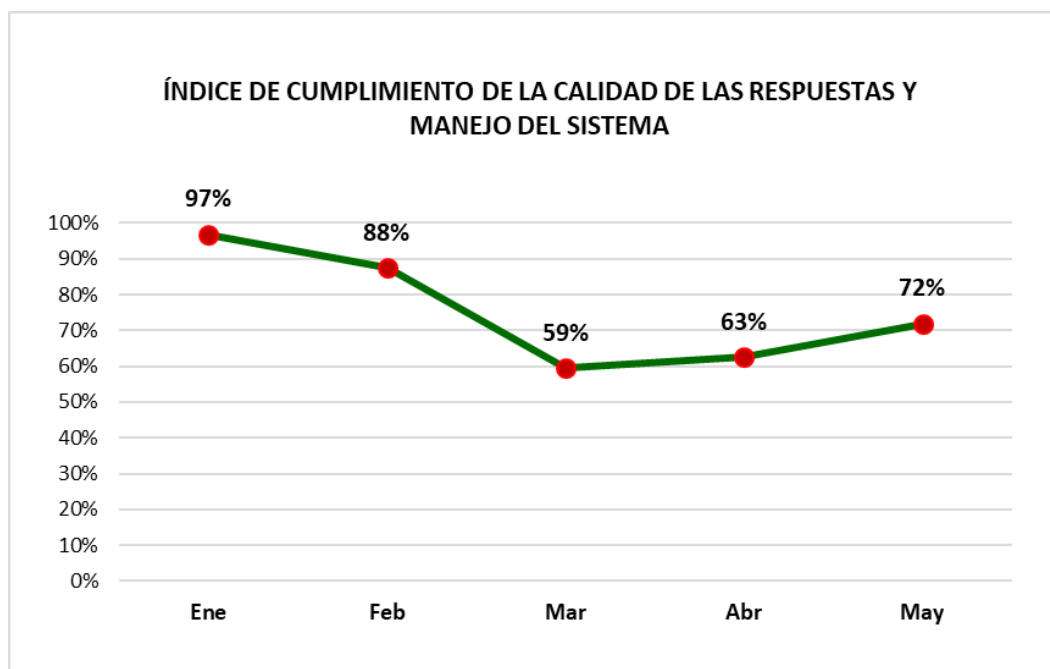
El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte al 31 de mayo 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 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 mayo 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 mayo | % Índice de cumplimiento acumulado 2022 |
|-----------------------|----------------------------|-------------------------------|---|
| 32 | 9 (28%) | 72% | 76% |



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:

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.

| MUESTRA | COHERENCIA | | CLARIDAD | | CALIDEZ | | OPORTUNIDAD | | MANEJO DEL SISTEMA | |
|---------|------------|----------|----------|----------|---------|----------|-------------|----------|--------------------|----------|
| | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple | Cumple | Incumple |
| 32 | 27 | 5 | 27 | 5 | 27 | 5 | 23 | 9 | 24 | 8 |
| | 84% | 16% | 84% | 16% | 84% | 16% | 72% | 28% | 75% | 25% |

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 |
|-------------|---|----|----|----|----|----|---|
| 1857152022 | 2216 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE ARANDA | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento no cumple 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. |
| 1383872022 | 2213 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TEUSAQUILLO | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que dan cierre por respuesta definitiva con una respuesta parcial, por lo anterior, la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta completa y de fondo, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015. |
| 1774122022 | 4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano. |
| 1107932022 | 5110 - OFICINA DE PERSONAL | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento, no cumple 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. |
| 1277882022 | 5110 - OFICINA DE PERSONAL | NO | NO | NO | NO | NO | El requerimiento, no cumple con ningún criterio de calidad, 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. |
| 1120132022 | 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 |
| 708842022 | 4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR | 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 |

| No Petición | Dependencia | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES |
|-------------|--|----|----|----|----|----|---|
| | ESTUDIANTIL | | | | | | |
| 1373632022 | 6011 - 05 COLEGIO EL SALITRE - SUBA (IED) | SI | SI | SI | NO | NO | establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. |
| 1541202022 | 7001 01 TRASLADOS OSC | SI | SI | SI | NO | SI | |

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 mayo de 2022:

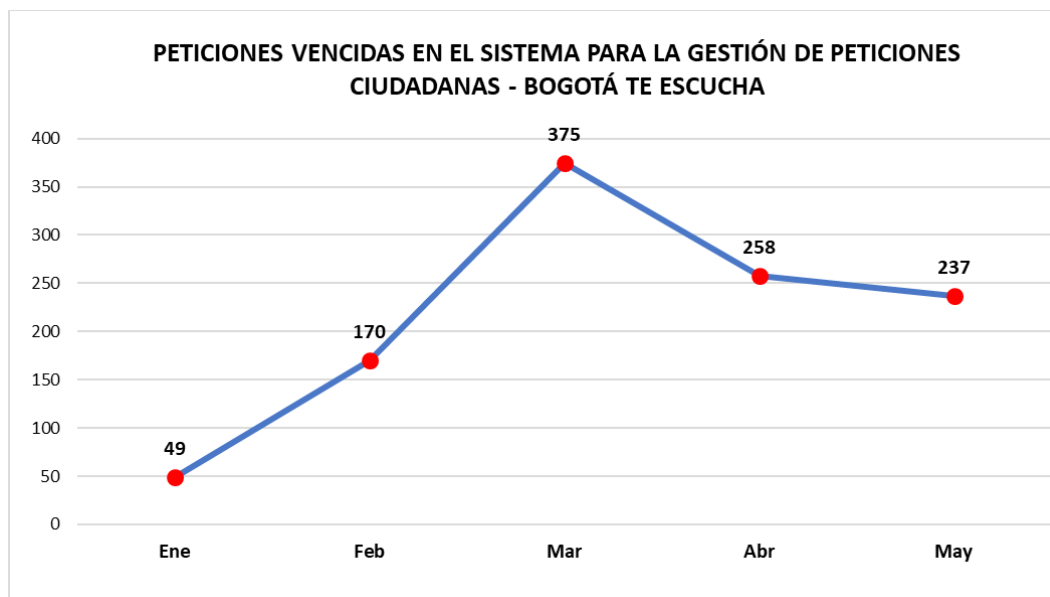
| No Peticiones Vencidas | No Peticiones en más de una dependencia | Peticiones vencidas por vigencias | Días de vencimiento |
|------------------------|---|-----------------------------------|----------------------------------|
| 237 | 6 | 2022: 237 | Entre 1 y 75 días de vencimiento |

Para el periodo objeto del análisis, el **37,86%** de las peticiones vencidas se concentran en la Dirección Local De Educación Suba y la Dirección de Bienestar Estudiantil, como se evidencia en el siguiente cuadro:

| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO | | 100% |
|---|----|--------|
| 2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA | 46 | 18,93% |
| 4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL | 46 | 18,93% |
| 5110 - OFICINA DE PERSONAL | 34 | 13,99% |
| 2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY | 28 | 11,52% |
| 2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVÁ | 19 | 7,82% |
| 4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA | 9 | 3,70% |
| 2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA | 7 | 2,88% |
| 2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLÍVAR | 4 | 1,65% |
| 4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS | 3 | 1,23% |
| 6006 - 02 COLEGIO CENTRO INTEGRAL JOSÉ MARÍA CÓRDOBA (IED) | 3 | 1,23% |
| 6006 - 05 COLEGIO INSTITUTO TÉCNICO INDUSTRIAL PILOTO (IED) | 3 | 1,23% |
| 6006 - 12 COLEGIO VENEZIA (IED) | 3 | 1,23% |
| 6008 - 05 COLEGIO CASTILLA (IED) | 3 | 1,23% |
| 2600 - DIRECCIÓN DE RELACIONES CON LOS SECTORES DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO | 2 | 0,82% |
| 5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES | 2 | 0,82% |
| 6001 - 03 COLEGIO CRISTÓBAL COLÓN (IED) | 2 | 0,82% |
| 6001 - 04 COLEGIO DIVINO MAESTRO (IED) | 2 | 0,82% |
| 6001 - 09 COLEGIO TOBERIN (IED) | 2 | 0,82% |
| 6005 - 29 COLEGIO PAULO FREIRE (IED) | 2 | 0,82% |
| 6010 - 28 COLEGIO RODOLFO LLINAS (IED) | 2 | 0,82% |
| 6012 - 02 COLEGIO FRANCISCO PRIMERO S.S. (IED) | 2 | 0,82% |

| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO | | 100% |
|---|---|-------|
| 6015 - 01 COLEGIO ATANASIO GIRARDOT (IED) | 2 | 0,82% |
| 2300 - DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES | 1 | 0,41% |
| 6005 - 10 COLEGIO EL DESTINO (IED) | 1 | 0,41% |
| 6007 - 19 COLEGIO LEONARDO POSADA PEDRAZA (IED) | 1 | 0,41% |
| 6007 - 29 COLEGIO DE LA BICI (IED) | 1 | 0,41% |
| 6008 - 03 COLEGIO CARLOS ARANGO VÉLEZ (IED) | 1 | 0,41% |
| 6008 - 04 COLEGIO CARLOS ARTURO TORRES (IED) | 1 | 0,41% |
| 6008 - 12 COLEGIO FRANCISCO DE MIRANDA (IED) | 1 | 0,41% |
| 6008 - 29 COLEGIO MANUEL ZAPATA OLIVELLA (IED) | 1 | 0,41% |
| 6008 - 34 COLEGIO PAULO VI (IED) | 1 | 0,41% |
| 6009 - 01 COLEGIO ANTONIO VAN UDEN (IED) | 1 | 0,41% |
| 6009 - 02 COLEGIO ATAHUALPA (IED) | 1 | 0,41% |
| 6010 - 29 COLEGIO SAN JOSÉ NORTE (IED) | 1 | 0,41% |
| 6011 - 05 COLEGIO EL SALITRE - SUBA (IED) | 1 | 0,41% |
| 6011 - 15 COLEGIO LA TOSCANA - LISBOA (IED) | 1 | 0,41% |
| 6014 - 07 COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASIS (IED) | 1 | 0,41% |
| 6018 - 05 COLEGIO BRAVO PÁEZ (IED) | 1 | 0,41% |
| 6019 - 15 COLEGIO ESTRELLA DEL SUR (IED) | 1 | 0,41% |

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 mayo), 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 **8.1%**.



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 mayo de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría de Educación del Distrito - SED durante el mes de mayo 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 **72%** siendo los criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento los de **OPORTUNIDAD** con el **28%** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **25%**. Así mismo se evidencia que la entidad para el periodo objeto de análisis presentó **237** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha³.

Al respecto, teniendo en cuenta la mesa de trabajo realizada el pasado 2 de junio de 2022 donde se expusieron los indicadores de calidad y el seguimiento de peticiones vencidas en el sistema distrital y por parte de la Secretaria de Educación se informaron las acciones implementadas al interior de la entidad para dar cumplimiento en un 100% de los indicadores, por lo anterior y de acuerdo al compromiso adquirido por parte de la Secretaria de Educación en dicha mesa de trabajo, solicitamos amablemente allegar a esta dirección el plan de mejoramiento 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,

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**, 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.”

4. Responsable de la acción, lo anterior, teniendo como base los criterios donde se evidenció incumplimiento por parte de la entidad.

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 de este. 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