

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](mailto: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 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021.**

Respetada Doctora:

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 2018<sup>1</sup>.

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:

<sup>1</sup> **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 sistema<sup>2</sup> y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de septiembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **35** respuestas emitidas por la Secretaria De Educación Del Distrito - SED.

Resultados obtenidos:

RESPUESTAS ANALIZADAS	RESPUESTAS CON OBSERVACIÓN	% ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO SEPTIEMBRE	% ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO ACUMULADO 2021
35	6 (17%)	83%	76%

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 (C&C) y manejo del sistema (MS):

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
35	31	4	30	5	31	4	31	4	29	6
	89%	11%	86%	14%	89%	11%	89%	11%	83%	17%

### 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.

<sup>2</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.

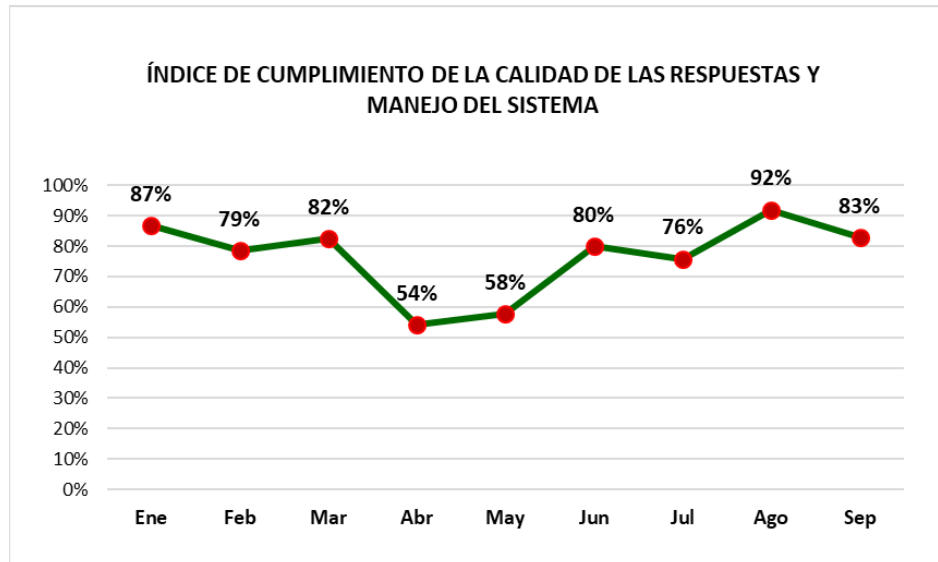
**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

**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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3027002021	2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	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.
3021342021	4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, puesto que corresponde a comunicaciones entre entidades y estas no se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo 731 de 2018 y en la Ley 1755 de 2015.
1955992021	6006 - 05 COLEGIO INSTITUTO TÉCNICO INDUSTRIAL PILOTO (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 no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
2463342021	2600 - DIRECCIÓN DE RELACIONES CON LOS SECTORES DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO	NO	NO	NO	NO	NO	
2467782021	2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	SI	NO	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad ni con el de 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.
3006892021	1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que carga la respuesta incompleta. Es importante tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados a través del sistema.

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



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

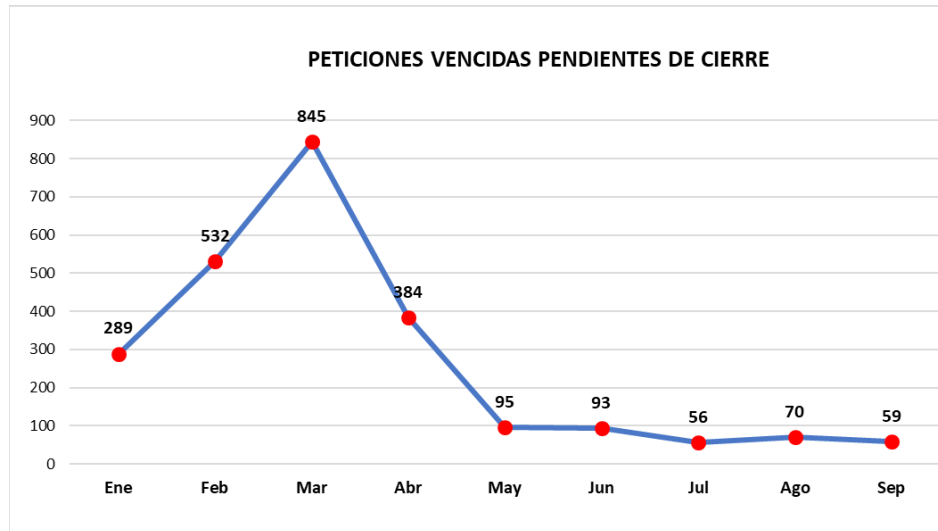
**2. Peticiones Vencidas Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:**

No Peticiones vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
<b>59</b>	0	2019 - 2	459 y 573 días de vencimiento
		2020 - 1	172 días de vencimiento
		2021 - 56	Entre 1 y 147 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **23,73%** de las peticiones vencidas se concentran en el Colegio Antonio Nariño (IED) y la Dirección Local De Educación Engativá como se relaciona en el siguiente cuadro:

SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO - SED		100%
6010 - 01 COLEGIO ANTONIO NARIÑO (IED)	7	11,86%
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVÁ	7	11,86%
6010 - 30 COLEGIO SIMÓN BOLÍVAR (IED)	5	8,47%
6007 - 24 COLEGIO ORLANDO HIGUITA ROJAS (IED)	5	8,47%
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	4	6,78%
6005 - 14 COLEGIO FABIO LOZANO SIMONELLI (IED)	4	6,78%
6010 - 15 COLEGIO MAGDALENA ORTEGA DE NARIÑO (IED)	3	5,08%
6001 - 06 COLEGIO GENERAL SANTANDER (IED)	3	5,08%
5110 - OFICINA DE PERSONAL	2	3,39%
6018 - 07 COLEGIO CLEMENCIA HOLGUÍN DE URDANETA (IED)	2	3,39%
6019 - 16 COLEGIO FANNY MIKEY (IED)	2	3,39%
6006 - 12 COLEGIO VENECIA (IED)	2	3,39%
6007 - 17 COLEGIO KIMI PERNÍA DOMICO (IED)	2	3,39%
6004 - 16 COLEGIO JUAN EVANGELISTA GÓMEZ (IED)	1	1,69%
5130 - OFICINA DE NOMINA	1	1,69%
4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	1	1,69%
3000 - SUBSECRETARIA DE CALIDAD Y PERTINENCIA	1	1,69%
5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	1	1,69%
6007 - 20 COLEGIO LLANO ORIENTAL (IED)	1	1,69%
6004 - 28 COLEGIO REPUBLICA DEL ECUADOR (IED)	1	1,69%
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	1,69%
6005 - 21 COLEGIO LOS COMUNEROS - OSWALDO GUAYAZAMIN (IED)	1	1,69%
6007 - 33 COLEGIO LOS NARANJOS (IED)	1	1,69%
6009 - 02 COLEGIO ATAHUALPA (IED)	1	1,69%

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 septiembre), se evidencia un decrecimiento del **15,7%** 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**<sup>3</sup>.

### 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 VENCIDAS PENDIENTES DE CIERRE

Frente a este aspecto, es importante mencionar que, en el mes de septiembre de 2021, se llevó a cabo una (1) mesa de trabajo cuyo objetivo fue realizar seguimiento a la evaluación de calidad y calidez y al estado de las peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Esta mesa de trabajo se realizó el día 29 de septiembre de 2021 y en ella se presentaron los resultados de la evaluación de calidad y calidez de los últimos seis (7) meses, así

<sup>3</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”.

como, la evolución en la cantidad de peticiones vencidas pendientes de cierre donde se exaltó el trabajo realizado durante el primer semestre del año 2021, en cuanto que de 845 peticiones vencidas pendientes de cierre al corte del mes de marzo, siendo este el pico más alto a la fecha, se disminuyó a 70 peticiones para el 28 de septiembre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

En este sentido, agradecemos el esfuerzo realizado por la entidad en cuanto al cierre de peticiones vencidas, sin embargo, debemos continuar con las acciones tanto preventivas como correctivas para evitar el incremento de vencimientos en los días sucesivos.

De acuerdo a lo anterior, comedidamente solicitamos complementar y/o ajustar el plan de mejoramiento en lo referente al compromiso acordado en la mesa de trabajo del pasado 29 de septiembre, sobre el cierre efectivo de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y allegar a esta Dirección 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 - ÓSCAR ANDRÉS GARCÍA PRIETO - buzonentidades@educacionbogota.gov.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO