



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 DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO 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 agosto de 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 8

Documento Electrónico: f4bf7924-0d96-44a3-9837-Offa1a517c61

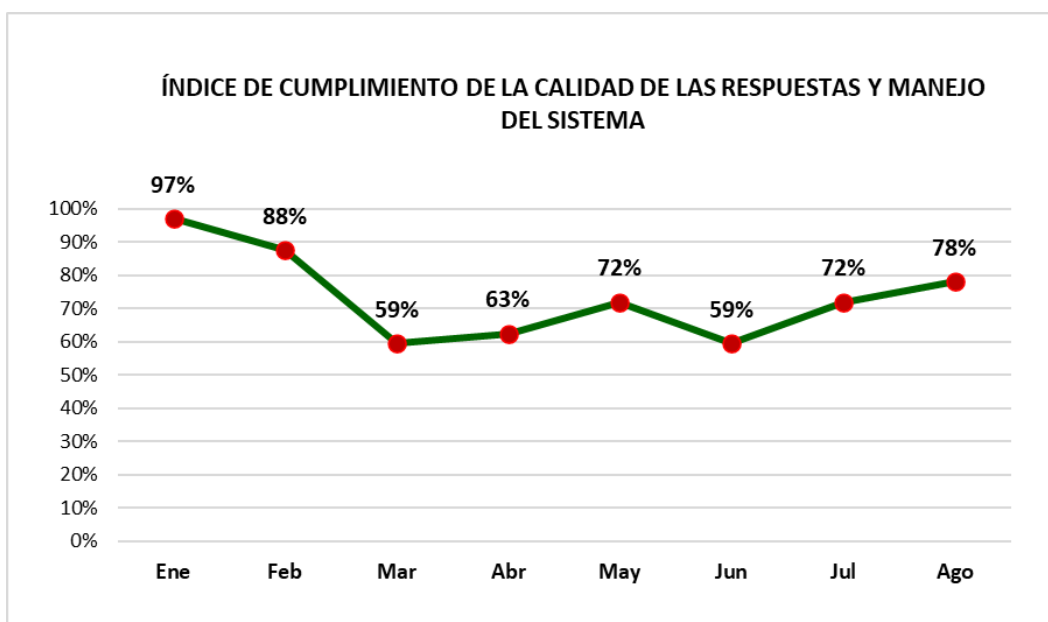
Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



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 Entidad en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de agosto 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 agosto	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	7 (22%)	78%	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:

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	26	6	26	6	26	6	26	6	25	7
	81%	19%	81%	19%	81%	19%	81%	19%	78%	22%

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
2932292022	2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
2686252022	2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen 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.
2715762022	6013 - 02 COLEGIO PALERMO - IEDIP- (IED)	NO	NO	NO	NO	NO	
2773222022	5130 - OFICINA DE NOMINA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con ningún criterio de calidad, puesto que es una solicitud interna de la entidad que no se deben registrar en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, el cual 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.
2976412022	2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de calidad, puesto que corresponden a peticiones anónimas y/o sin información de contacto que no se evidencia la publicación de las respuestas en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
2901482022	6010 - 12 COLEGIO JORGE GAITÁN CORTES (IED)	NO	NO	NO	NO	NO	
3090102022	2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe 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.

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 agosto de 2022:

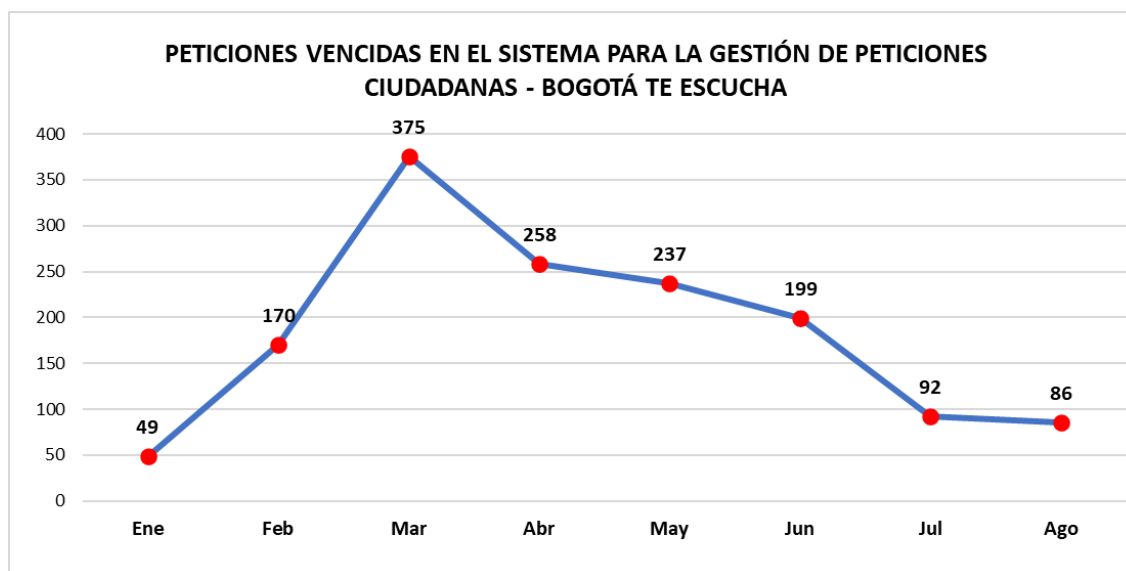
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
86	0	2022: 86	Entre 1 y 78 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **30,23%** 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 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	13	15,12%
5110 - OFICINA DE PERSONAL	13	15,12%
4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	9	10,47%
2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	7	8,14%
2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLÍVAR	4	4,65%
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	4	4,65%
6008 - 05 COLEGIO CASTILLA (IED)	3	3,49%
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	2	2,33%
6006 - 02 COLEGIO CENTRO INTEGRAL JOSÉ MARÍA CÓRDOBA (IED)	2	2,33%
6007 - 29 COLEGIO DE LA BICI (IED)	2	2,33%
1300 - OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	1	1,16%
2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	1	1,16%
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	1	1,16%
2215 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ANTONIO NARIÑO	1	1,16%
4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	1	1,16%
6001 - 09 COLEGIO TOBERÍN (IED)	1	1,16%
6001 - 11 COLEGIO USAQUÉN (IED)	1	1,16%
6004 - 05 COLEGIO ATENAS (IED)	1	1,16%
6004 - 22 COLEGIO MANUELITA SÁENZ (IED)	1	1,16%
6006 - 05 COLEGIO INSTITUTO TÉCNICO INDUSTRIAL PILOTO (IED)	1	1,16%
6007 - 08 COLEGIO CIUDADELA EDUCATIVA DE BOSA (IED)	1	1,16%
6007 - 14 COLEGIO GRANCOLOMBIANO (IED)	1	1,16%
6008 - 03 COLEGIO CARLOS ARANGO VÉLEZ (IED)	1	1,16%
6008 - 04 COLEGIO CARLOS ARTURO TORRES (IED)	1	1,16%
6008 - 11 COLEGIO FERNANDO SOTO APARICIO (IED)	1	1,16%
6008 - 12 COLEGIO FRANCISCO DE MIRANDA (IED)	1	1,16%
6010 - 10 COLEGIO INSTITUTO TÉCNICO LAUREANO GÓMEZ (IED)	1	1,16%
6010 - 26 COLEGIO REPUBLICA DE COLOMBIA (IED)	1	1,16%
6010 - 30 COLEGIO SIMÓN BOLÍVAR (IED)	1	1,16%
6011 - 23 COLEGIO VEINTIÚN ÁNGELES (IED)	1	1,16%
6011 - 29 COLEGIO JOSÉ MARÍA VELAZ (IED)	1	1,16%
6013 - 02 COLEGIO PALERMO -IEDIP- (IED)	1	1,16%
6018 - 12 COLEGIO GUSTAVO RESTREPO (IED)	1	1,16%
6018 - 15 COLEGIO LICEO FEMENINO MERCEDES NARIÑO (IED)	1	1,16%

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO		100%
6019 - 20 COLEGIO JOSÉ MARÍA VARGAS VILA (IED)	1	1,16%
6019 - 42 COLEGIO EL ENSUEÑO (IED)	1	1,16%
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1	1,16%

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 agosto), 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 **6,5%**.



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 agosto de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría de Educación del Distrito - SED durante el mes de agosto 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 **78%**

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”.

siendo el criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **22%**. Así mismo se evidencia que la entidad para el periodo objeto de análisis presentó **86** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha³.

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

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.*”

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.

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.

Al respecto y teniendo en cuenta la mesa de trabajo realizada el pasado 2 de julio de 2022, donde fueron socializadas las acciones correctivas y preventivas que vienen adelantando con el propósito de alcanzar el cumplimiento del 100% en los indicadores de calidad y gestión oportuna de las peticiones ciudadanas de acuerdo con lo establecido en la ley, por lo anterior y dado que persisten las observaciones en las respuestas emitidas y continúan las peticiones vencidas en el sistema, desde esta Dirección reiteramos la solicitud de remitir los avances alcanzados desde la implementación de las acciones correctivas y preventivas enunciadas en el plan de mejoramiento remitido.

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, en ese sentido, por considerarlo un tema de interés debido a que de manera reiterada se ha venido incurriendo por parte de las Entidades Distritales en traslados por competencia por fuera de los términos legales, nos permitimos recordar la importancia de la oportunidad en la realización de los traslados a las entidades competentes, con el fin de garantizar una respuesta oportuna a los ciudadanos en los términos de ley, para dar cumplimiento a lo anterior nos permitimos señalar los siguientes aspectos a tener en cuenta :

1. Termino para realizar los Traslados por Competencia⁴: en caso que la entidad que reciba la petición no sea competente para dar respuesta de fondo a

⁴ Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015

la misma, deberá trasladarse a la entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la petición, si obró por escrito, o de manera inmediata si la recibió de manera verbal, e informarlo en ese mismo tiempo al peticionario.

2. Como se debe hacer el traslado: Los traslados a las entidades distritales competentes deberán viajar de manera virtual por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y no requerirán oficio de traslado, solo se elaborará oficio en los casos en que el traslado deba realizarse a una entidad que no se encuentre parametrizada en el Sistema (entidades nacionales y/o privadas).
3. Notificación de los Traslados: Es importante recordar que para notificar el traslado por competencia al peticionario se debe tener en cuenta el canal de presentación de la petición (canal escrito, presencial, buzón, telefónico, web, aplicación móvil, email y redes sociales), y atender lo manifestado dentro del contenido de la misma frente a la forma como el peticionario desea recibir sus notificaciones.

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: SSOLLY YAMILE MORALES CHAVARRO-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 8 de 8

Documento Electrónico: f4bf7924-0d96-44a3-9837-Offa1a517c61

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

