



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

YOLANDA CUELLAR GONZALEZ

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 A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE OCTUBRE 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 octubre del 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 9

Documento Electrónico: cdf1240b-a94c-4a63-8ce1-e86620351480

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

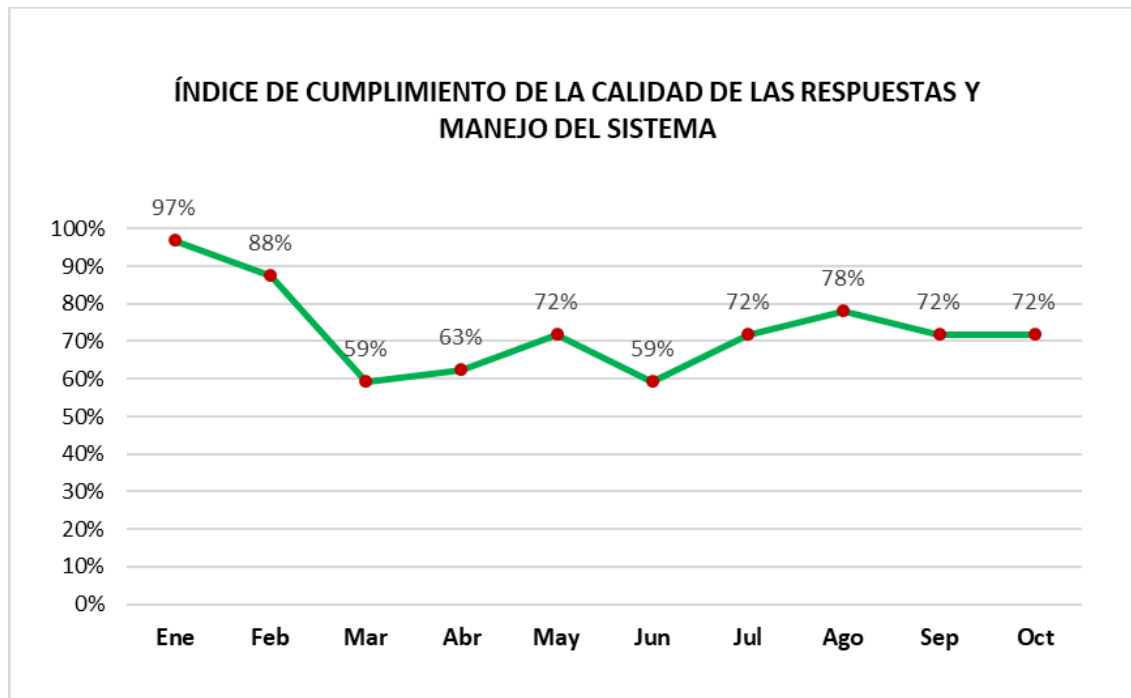


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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 octubre 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 octubre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	9 (28%)	72%	73%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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.

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	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
32	25 78%	7 22%	25 78%	7 22%	25 78%	7 22%	25 78%	7 22%	23 72%	9 28%

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
3605202022	4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	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.
3418662022	2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, puesto que corresponde a una comunicación 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.
3319462022	2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición ciudadana.
3308222022	4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	NO	NO	NO	NO	NO	
3269812022 3461092022	5110 - OFICINA DE PERSONAL	NO	NO	NO	NO	NO	
3531372022	5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	
3262122022	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 la respuesta dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3510472022	2216 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE ARANDA	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que carga la respuesta incompleta, es importante recordar 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

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 octubre de 2022:

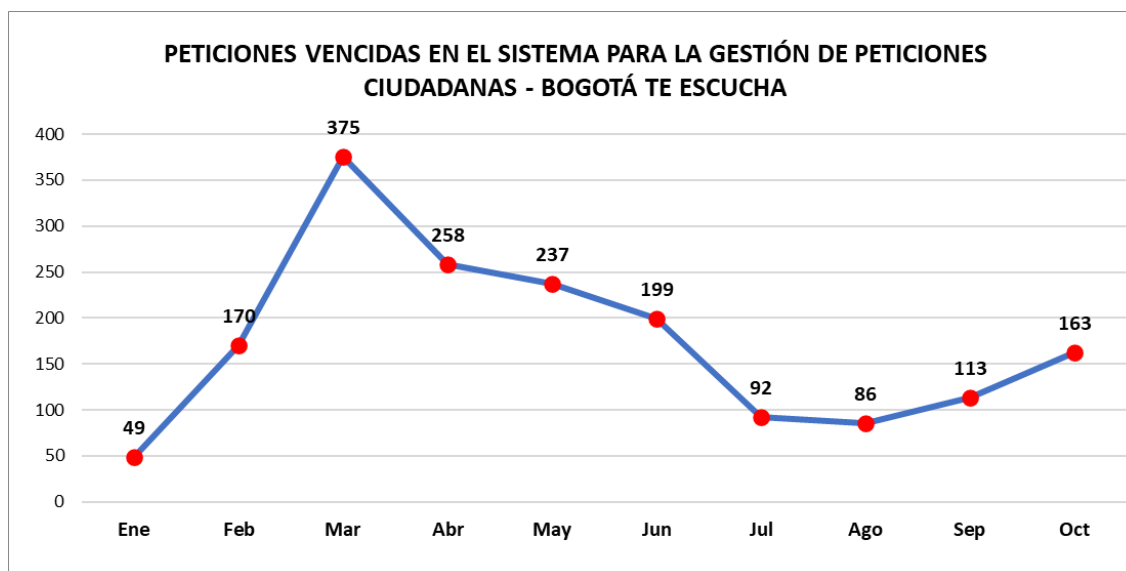
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
163	5	2022: 163	Entre 1 y 66 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **37,5%** de las peticiones vencidas se concentran en la Dirección Local de Educación Kennedy, Dirección Local de Educación Engativá y la Dirección de Bienestar Estudiantil, como se evidencia en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO		100%
2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	29	17,26%
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVÁ	17	10,12%
4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	17	10,12%
2300 - DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	14	8,33%
4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	11	6,55%
2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLÍVAR	9	5,36%
4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	7	4,17%
5110 - OFICINA DE PERSONAL	7	4,17%
2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	3	1,79%
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	3	1,79%
6001 - 04 COLEGIO DIVINO MAESTRO (IED)	3	1,79%
6010 - 29 COLEGIO SAN JOSÉ NORTE (IED)	3	1,79%
6011 - 13 COLEGIO INSTITUTO TÉCNICO JULIO FLÓREZ (IED)	3	1,79%
6011 - 23 COLEGIO VEINTIÚN ÁNGELES (IED)	3	1,79%
1300 - OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2	1,19%
2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URIBE URIBE	2	1,19%
6003 - 08 COLEGIO POLICARPA SALAVARRIETA (IED)	2	1,19%
6004 - 09 COLEGIO FLORENTINO GONZÁLEZ (IED)	2	1,19%
6008 - 04 COLEGIO CARLOS ARTURO TORRES (IED)	2	1,19%
6008 - 07 COLEGIO CODEMA (IED)	2	1,19%
6010 - 15 COLEGIO MAGDALENA ORTEGA DE NARIÑO (IED)	2	1,19%
6011 - 09 COLEGIO GONZALO ARANGO (IED)	2	1,19%

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO		100%
1100 - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0,60%
2215 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ANTONIO NARIÑO	1	0,60%
4400 - DIRECCIÓN DE DOTACIONES ESCOLARES	1	0,60%
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	0,60%
5301 - ARCHIVO SED	1	0,60%
6003 - 05 COLEGIO JORGE SOTO DEL CORRAL (IED)	1	0,60%
6004 - 21 COLEGIO LOS ALPES (IED)	1	0,60%
6004 - 23 COLEGIO MONTEBELLO (IED)	1	0,60%
6005 - 14 COLEGIO FABIO LOZANO SIMONELLI (IED)	1	0,60%
6005 - 29 COLEGIO PAULO FREIRE (IED)	1	0,60%
6006 - 02 COLEGIO CENTRO INTEGRAL JOSÉ MARÍA CÓRDOBA (IED)	1	0,60%
6006 - 05 COLEGIO INSTITUTO TÉCNICO INDUSTRIAL PILOTO (IED)	1	0,60%
6008 - 12 COLEGIO FRANCISCO DE MIRANDA (IED)	1	0,60%
6008 - 14 COLEGIO GENERAL GUSTAVO ROJAS PINILLA (IED)	1	0,60%
6008 - 16 COLEGIO INEM FRANCISCO DE PAULA SANTANDER (IED)	1	0,60%
6008 - 35 COLEGIO PROSPERO PINZÓN (IED)	1	0,60%
6010 - 08 COLEGIO INSTITUTO TÉCNICO INDUSTRIAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS (IED)	1	0,60%
6010 - 17 COLEGIO MARCO TULIO FERNÁNDEZ (IED)	1	0,60%
6010 - 28 COLEGIO RODOLFO LLINÁS (IED)	1	0,60%
6012 - 04 COLEGIO JORGE ELIECER GAITÁN (IED)	1	0,60%
6013 - 02 COLEGIO PALERMO -IEDIP- (IED)	1	0,60%
6016 - 13 COLEGIO MARCO ANTONIO CARREÑO SILVA (IED)	1	0,60%
6019 - 20 COLEGIO JOSÉ MARÍA VARGAS VILA (IED)	1	0,60%

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 octubre), 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 un incremento del **44,2%**.



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.

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 **6** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, como se relacionan en el siguiente cuadro:

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Estado de la petición
2844792022	6001 - 11 COLEGIO USAQUÉN (IED)	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
2898122022	6001 - 11 COLEGIO USAQUÉN (IED)	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
3310452022	5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
3232332022	7001 01 TRASLADOS OSC	CONSULTA	Cerrado por desistimiento tácito
3340372022	7001 01 TRASLADOS OSC	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
3383522022	7001 01 TRASLADOS OSC	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito

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 octubre de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría de Educación del Distrito - SED durante el mes de octubre 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 el criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **28%**. Así mismo se evidencia que la entidad para el periodo objeto de análisis presentó **163** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha³.

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

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.

Acciones Correctivas

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.”

- 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 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 solicitamos nos remitan los avances alcanzados desde la implementación de las acciones correctivas y preventivas enunciadas en el plan de mejoramiento remitido.

Por último, reiteramos que, 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, por tanto, les recordamos la importancia del correcto manejo del Sistema de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.1 En el acto de recibo de la petición, ítem 8 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3:

“...” Las entidades deberán ingresar todas las peticiones siempre y cuando no contengan información sensible en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad.

La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción, como se relaciona a continuación:

- **Correo electrónico:** archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.
- **Buzón:** archivo con el formato ingresado al Buzón.
- **Redes Sociales:** pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.
- **Escrito:** archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud. "..."

Así las cosas, de acuerdo con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3, es importante recordar que todas las entidades distritales deben hacer buen uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, en el acto de recibo de la petición, registrando el canal real por donde ingresó la petición junto con la respectiva evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario.

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 9 de 9

Documento Electrónico: cdf1240b-a94c-4a63-8ce1-e86620351480

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