



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 RESPUESTASEMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE NOVIEMBRE 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 30 de noviembre 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 10

Documento Electrónico: 6759c7b5-31db-4683-b94c-1d11d92ec8a7

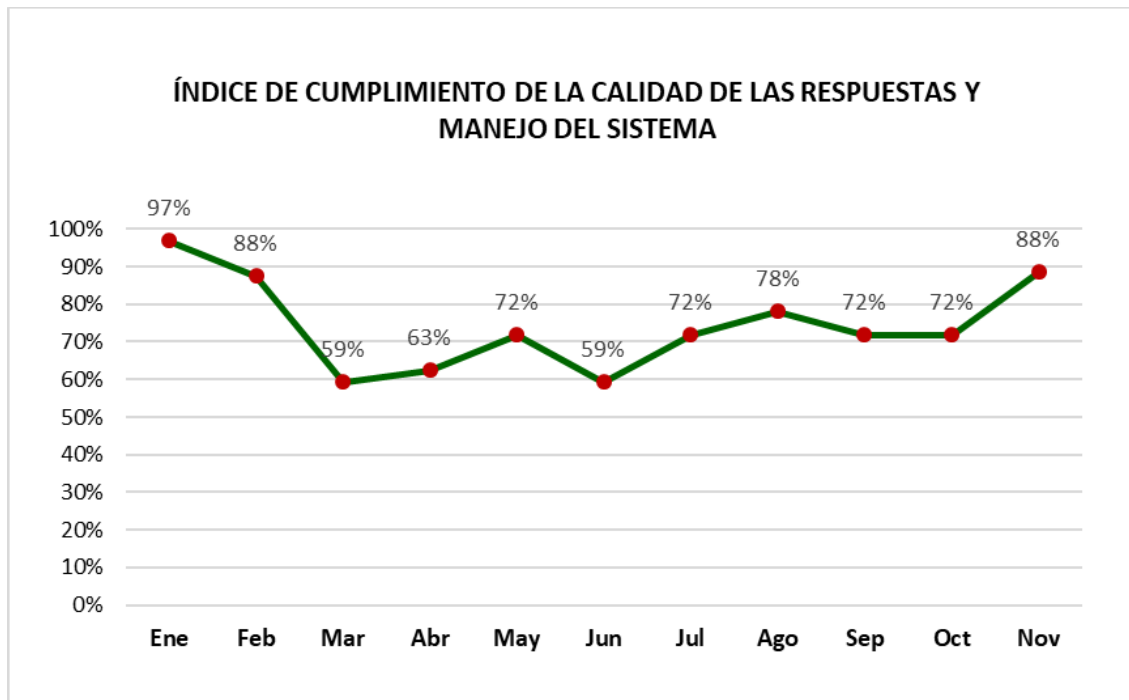
Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



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 Secretaría de Educación del Distrito - SED en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de noviembre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **26** respuestas.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento noviembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
26	3 (12%)	88%	75%



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
26	23	2	23	3	23	3	23	3	23	3
	88%	12%	88%	12%	88%	12%	88%	12%	88%	12%

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
3421792022	1100 - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	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.
3429892022	1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE INSTRUCCIÓN	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, puesto que corresponde a una petición anónima y no se evidencia la publicación de las respuestas en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
3811582022	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.

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 noviembre de 2022:

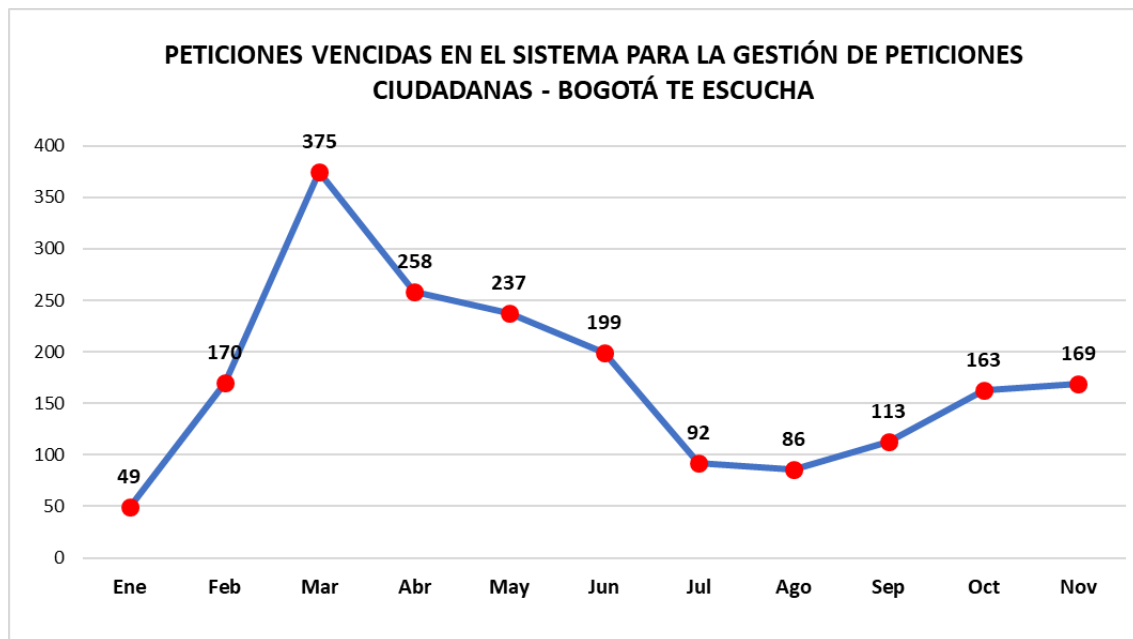
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
169	3	2022: 169	Entre 1 y 66 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **39,5%** de las peticiones vencidas se concentran en la Dirección Local de Educación Kennedy, Dirección Local de Educación Engativá y la Dirección de Cobertura, como se evidencia en el siguiente cuadro:

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO		100%
2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	28	16,28%
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVÁ	20	11,63%
4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	20	11,63%
2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLÍVAR	11	6,40%
2300 - DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	8	4,65%
5110 - OFICINA DE PERSONAL	6	3,49%
2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	5	2,91%
4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	4	2,33%
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	4	2,33%
6001 - 04 COLEGIO DIVINO MAESTRO (IED)	4	2,33%
6008 - 04 COLEGIO CARLOS ARTURO TORRES (IED)	4	2,33%
2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	3	1,74%
2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URIBE URIBE	3	1,74%
4400 - DIRECCIÓN DE DOTACIONES ESCOLARES	3	1,74%
6008 - 07 COLEGIO CODEMA (IED)	3	1,74%
6010 - 15 COLEGIO MAGDALENA ORTEGA DE NARIÑO (IED)	3	1,74%
6010 - 29 COLEGIO SAN JOSÉ NORTE (IED)	3	1,74%
6011 - 23 COLEGIO VEINTIÚN ÁNGELES (IED)	3	1,74%
6013 - 02 COLEGIO PALERMO -IEDIP- (IED)	3	1,74%
1100 - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	1,16%
1300 - OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	2	1,16%
1800 - OFICINA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR	2	1,16%
2215 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ANTONIO NARIÑO	2	1,16%
4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	2	1,16%
6005 - 29 COLEGIO PAULO FREIRE (IED)	2	1,16%
6008 - 05 COLEGIO CASTILLA (IED)	2	1,16%
6010 - 10 COLEGIO INSTITUTO TÉCNICO LAUREANO GÓMEZ (IED)	2	1,16%
6011 - 09 COLEGIO GONZALO ARANGO (IED)	2	1,16%
1700 - OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1	0,58%
3100 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PREESCOLAR Y BÁSICA	1	0,58%
3400 - DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN DE POBLACIONES	1	0,58%
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	0,58%
6003 - 08 COLEGIO POLICARPO SALAVARRIETA (IED)	1	0,58%
6004 - 21 COLEGIO LOS ALPES (IED)	1	0,58%
6004 - 28 COLEGIO REPUBLICA DEL ECUADOR (IED)	1	0,58%
6007 - 29 COLEGIO DE LA BICI (IED)	1	0,58%
6008 - 12 COLEGIO FRANCISCO DE MIRANDA (IED)	1	0,58%
6008 - 29 COLEGIO MANUEL ZAPATA OLIVELLA (IED)	1	0,58%
6008 - 35 COLEGIO PROSPERO PINZÓN (IED)	1	0,58%
6010 - 28 COLEGIO RODOLFO LLINAS (IED)	1	0,58%
6011 - 12 COLEGIO JUAN LOZANO Y LOZANO (IED)	1	0,58%
6012 - 01 COLEGIO FEMENINO LORENCITA VILLEGAS DE SANTOS (IED)	1	0,58%
6018 - 10 COLEGIO EL LIBERTADOR (IED)	1	0,58%

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO		100%
6019 - 13 COLEGIO EL PARAÍSO DE MANUELA BELTRÁN (IED)	1	0,58%

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 noviembre), se evidenció un pico de peticiones vencidas en el mes de marzo, para los dos meses posteriores se evidencia una tendencia decreciente, desde el mes de septiembre se evidencia un incremento en el número de peticiones vencidas y/o con gestión extemporánea, respecto al mes inmediatamente anterior presentó un incremento del **3,7%**.



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 **8** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley

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”.

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
3468292022	5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	SUGERENCIA	Cerrado por desistimiento tácito
3516222022	7001 01 TRASLADOS OSC	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
3554902022	5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
3570852022	7001 01 TRASLADOS OSC	SOLICITUD DE COPIA	Cerrado por desistimiento tácito
3588082022	7001 01 TRASLADOS OSC	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
3855782022	2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAQUÉN	RECLAMO	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 noviembre de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Secretaría de Educación del Distrito - SED durante el mes de noviembre 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 **88%** donde todos los criterios presentaron un incumplimiento del **12%**. Así mismo se evidencia que la entidad para el periodo objeto de análisis presentó **169** 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:

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.”

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

- 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, recordamos la importancia del criterio de oportunidad y el correcto manejo del Sistema en los siguientes casos:

- De conformidad con lo establecido en el Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018⁴, las peticiones que tengan origen ciudadano deberán ser resueltas oportunamente por parte de las entidades de acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 sustituido por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, como se relaciona en la siguiente tabla:

Tipo de Solicitud	Termino de cumplimiento (Artículo 14 Ley 1437 2011)
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud Acceso Información - Solicitud de Copias 	10 días hábiles
<ul style="list-style-type: none"> - Derechos de petición (General o Particular) - Queja - Reclamo - Sugerencia - Felicitación - Denuncia por actos de corrupción 	15 días hábiles

⁴ Artículo 1 Acuerdo 731 de 2018 Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015.

- Consultas	30 días hábiles
-------------	------------------------

En ese orden de ideas, de acuerdo al numeral 5.2 Generalidades del Registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, es deber de los organismos y entidades del distrito proceder con la creación de las peticiones en Bogotá Te Escucha al momento de la recepción, toda vez que el inicio de términos de la petición será el día hábil siguiente a la fecha de la recepción por cualquier medio o registro de la petición en la entidad y, por otro lado, la obligación de proceder al cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta.

Así mismo, es importante tener presente los términos de los siguientes eventos con las peticiones:

Tipo de Evento	Termino
Traslado por no competencia: (Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, dentro del término señalado remitirá la petición por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, si se trata de una o más entidades distritales, en caso contrario, se debe remitir con oficio la totalidad de la documentación a la entidad nacional y/o privada competente)	5 días hábiles después de la recepción <i>(Artículo 21 Ley 1437 2011)</i>
Solicitud Aclaración: (Este evento se utilizará cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición)	10 días hábiles después de la recepción <i>(Artículo 19 Ley 1437 2011)</i>
Solicitud Ampliación: (Este evento se utilizará cuando la petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo)	10 días hábiles después de la recepción <i>(Artículo 17 Ley 1437 2011)</i>
Respuesta parcial: (Este evento se utilizará para los casos en los cuales no se pueda brindar respuesta de fondo dentro los plazos inicialmente establecidos)	Antes del vencimiento de la petición <ul style="list-style-type: none"> - Expresar los motivos de la demora. - Señalar plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta de fondo. - No podrá exceder del doble del inicialmente previsto. <i>(Parágrafo Artículo 14 Ley 1437 2011)</i>



- Adicionalmente, en caso de inquietudes o incidencias frente al manejo funcional del Sistema, solicitar soporte a la mesa de ayuda del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, al correo electrónico soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co

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 10 de 10

Documento Electrónico: 6759c7b5-31db-4683-b94c-1d11d92ec8a7

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL