



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

PATRICIA PINZÓN DURÁN

Directora de Servicios Administrativos

SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO - SED

Avenida el Dorado No. 66 - 63

Correo electrónico: 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 MARZO DEL 2023.

Respetada Doctora:

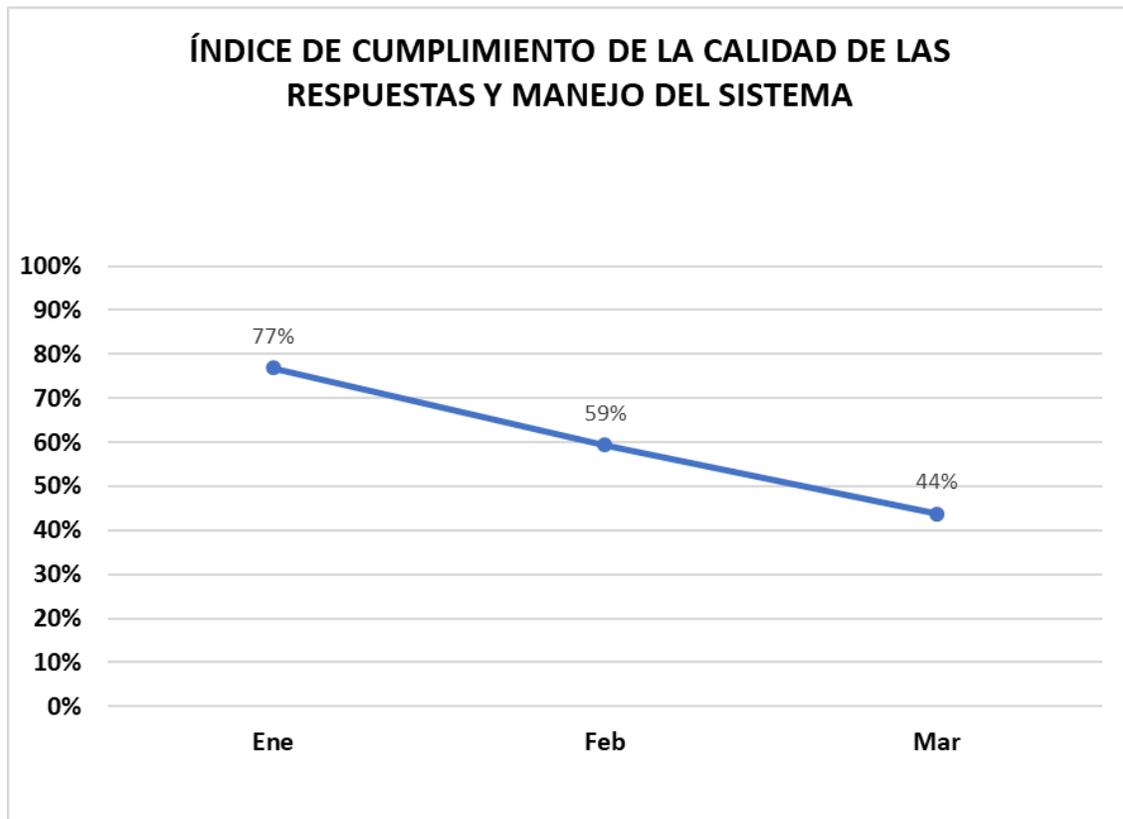
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de marzo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud de ajuste al plan de mejoramiento.

1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
32	18 (56%)	44%	60%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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:

COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
24	8	24	8	23	9	18	14	15	17
75%	25%	75%	25%	72%	28%	56%	44%	47%	53%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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
651212023	4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que solicitan ampliación de información y dan cierre por Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
		NO	NO	NO	NO	NO	complementar la solicitud y la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificado por artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
1259362023	2500 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que, se observa que en la respuesta al requerimiento la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo al peticionario de manera clara y específica al indicar únicamente el traslado a otra área y/o dependencia, de acuerdo a lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
1436292023	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, no se evidencia la publicación de la respuesta en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
1298132023	1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE INSTRUCCIÓN	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, dado que la petición ingresa por un canal y se le da respuesta por otro canal diferente (escrito, presencial, correo electrónico) que no es idóneo para que el peticionario o peticionaria reciba la respuesta.
1029412023	2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad, debido a que adjuntan respuestas que no corresponden a las peticiones ciudadanas.
1293092023	2500 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	NO	NO	NO	NO	NO	
1204722023	5310 - 01 DEFENSOR DEL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, puesto que, al no ser una petición ciudadana no se debe registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, esto de conformidad con el Acuerdo 731 de 2018 que establece en su artículo 1°.
1021322023	SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
1201652023	5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	SI	SI	NO	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de calidez, puesto que, la respuesta va dirigida a nombre de un ciudadano diferente al que interpuso la petición.
724082023	3400 - DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN DE POBLACIONES	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. -Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que las publicaciones de las respuestas en el aplicativo fueron extemporáneas. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
672992023 475402023 579272023	4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	SI	SI	SI	NO	NO	
723552023	4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	SI	SI	SI	NO	NO	
735882023	4400 - DIRECCIÓN DE DOTACIONES ESCOLARES	SI	SI	SI	NO	NO	
987212023	2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVÁ	SI	SI	SI	SI	NO	
767402023	4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que las publicaciones de las respuestas en el aplicativo fueron extemporáneas. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
1238312023	5110 - OFICINA DE PERSONAL	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

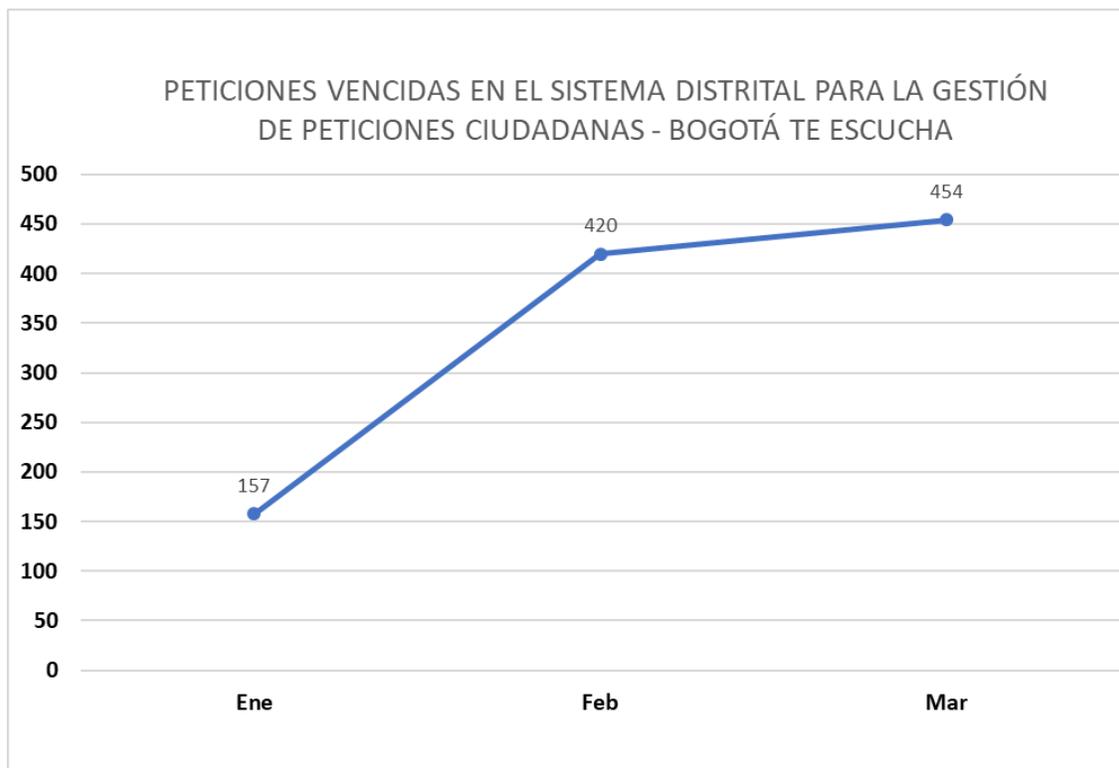
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
454	2022: 15 2023: 439	Entre 1 y 110 días de vencimiento

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, para el periodo objeto de análisis, la entidad presentó peticiones vencidas. Respecto al mes inmediatamente anterior la entidad incremento en 8,1% en requerimientos vencidos en el sistema.



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 39 de la Ley 1952 de 2019**¹.

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 de 2022 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 presentan **seis (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 con No. **4260732022, 537382023, 445662023, 452852023, 535932023 y 860452023**.

3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

De acuerdo con los resultados obtenidos en el periodo sujeto de evaluación y a las acciones planteadas en el radicado S-2022-226083 de la SED y radicado de ingreso de la Secretaria General No 1-2022-19702, solicitamos respetuosamente ajustar dicho plan de mejoramiento para la actual vigencia, en donde se establezcan acciones preventivas y correctivas con el objetivo de cumplir al 100% en el índice de calidad, así como acciones que permitan reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema, es pertinente indicar que dicho plan debe ser remitido en el formato que se encuentra adjunto en el presente informe, agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Cordial saludo,

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: 1

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ

¹ **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, 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.”