



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 MAYO DEL 2023.

Respetada Doctora:

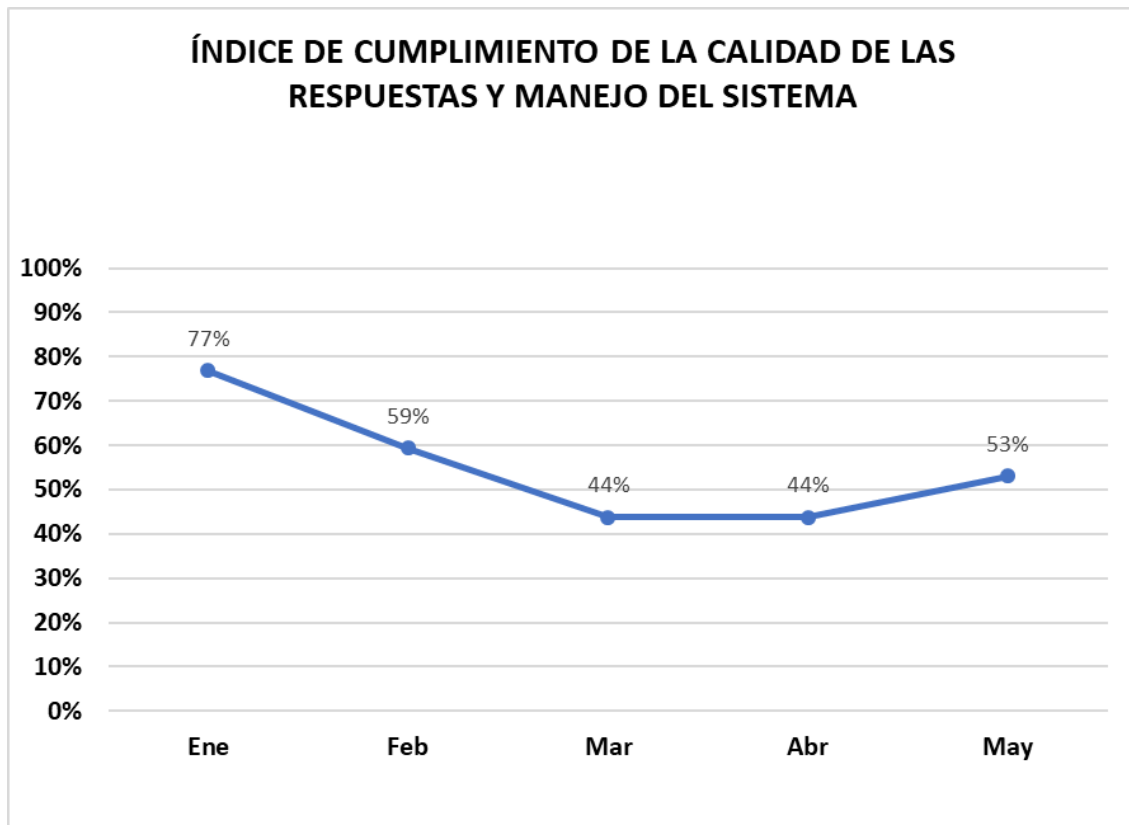
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de mayo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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	15 (47%)	53%	55%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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
2303472023	2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	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 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.
2099702023	2203 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SANTAFÉ - CANDELARIA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad, puesto que, se observa que en las respuestas a los requerimientos 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.
1985062023	6018 - 04 COLEGIO ANTONIO BARAYA (IED)	NO	NO	NO	NO	NO	
2279342023	1400 - OFICINA DE CONTROL	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumple con los criterios de calidad, puesto que corresponden a peticiones anónimas y no se

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2505382023	DISCIPLINARIO DE INSTRUCCIÓN 1800 - OFICINA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR	NO	NO	NO	NO	NO	evidencia la publicación de las respuestas en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
2230192023	1800 - OFICINA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR	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.
1669692023	2213 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TEUSAQUILLO	NO	NO	NO	NO	NO	
1875052023	2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	NO	NO	NO	NO	NO	
2124132023	4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con ningún criterio de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
1379952023	5110 - OFICINA DE PERSONAL	NO	NO	NO	NO	NO	
2270492023	6011 - 07 COLEGIO GERARDO MOLINA RAMÍREZ (IED)	NO	NO	NO	NO	NO	
867042023	4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	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.
489582023	6016 - 05 COLEGIO EL JAZMÍN (IED)	SI	SI	SI	NO	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.
2091422023	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	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.
2391702023	7001 01 TRASLADOS OSC	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 recepción, 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:

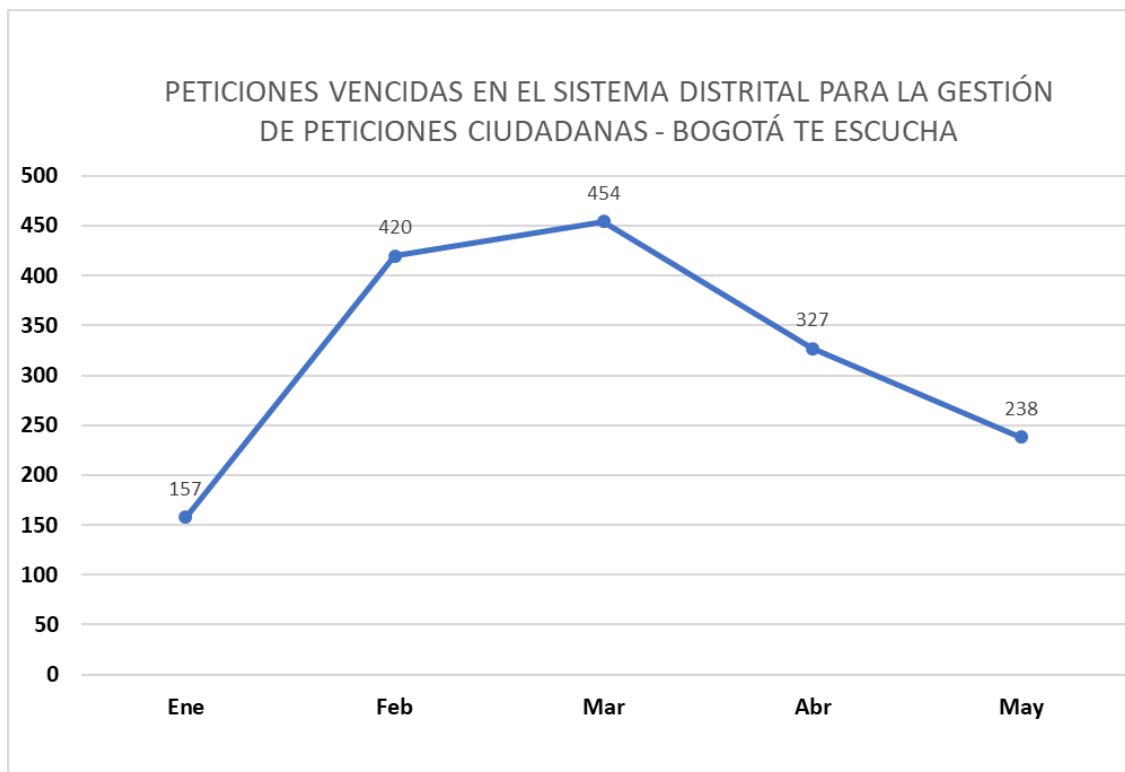
A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
238	2022: 2 2023: 236	Entre 1 y 82 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 decreció en 27% 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 al Artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 con No. **4260732022, 1738522023, 1788512023, 1906012023, 1937632023 y 1955192023**

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

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.”



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 Secretaría 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.

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: 1

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

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: c216a973-8f2c-4e58-9867-9f93d34b286f

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