



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 JUNIO 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 junio 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	17 (53%)	47%	53%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 6

Documento Electrónico: 67a7c65a-fae3-4de5-9a9a-4c7c756a03b8

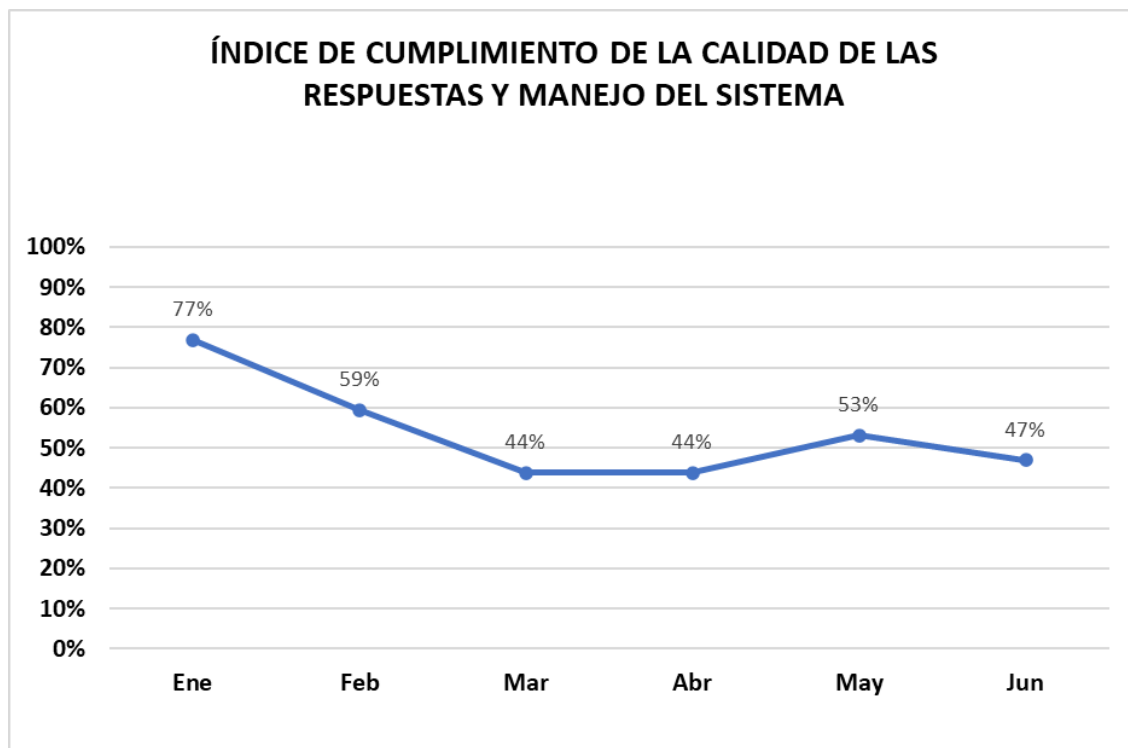
Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL



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
2495752023	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 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. 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.
2402572023	1800 - OFICINA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR	NO	NO	NO	NO	NO	
2870292023	5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	
2498042023 2574832023	4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	NO	NO	NO	NO	NO	
2592872023	6016 - 10 COLEGIO LA MERCED (IED)	NO	NO	NO	NO	NO	

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2652102023	1800 - OFICINA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de calidad, puesto que, al no ser peticiones ciudadanas 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°.
2474792023	2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME	NO	NO	NO	NO	NO	
2407542023	2206 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELITO	NO	NO	NO	NO	NO	
2594672023	2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	NO	NO	NO	NO	NO	
2582912023	2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	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.
2585362023	5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	NO	NO	NO	NO	NO	
2621272023	2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVÁ	SI	NO	SI	NO	SI	-El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente. -El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
2493702023	4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	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.
2460772023	6009 - 08 COLEGIO PABLO NERUDA (IED)	SI	SI	SI	NO	NO	
2419162023	6010 - 29 COLEGIO SAN JOSÉ NORTE (IED)	SI	SI	SI	NO	NO	
1900662023	5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	SI	SI	SI	NO	NO	

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

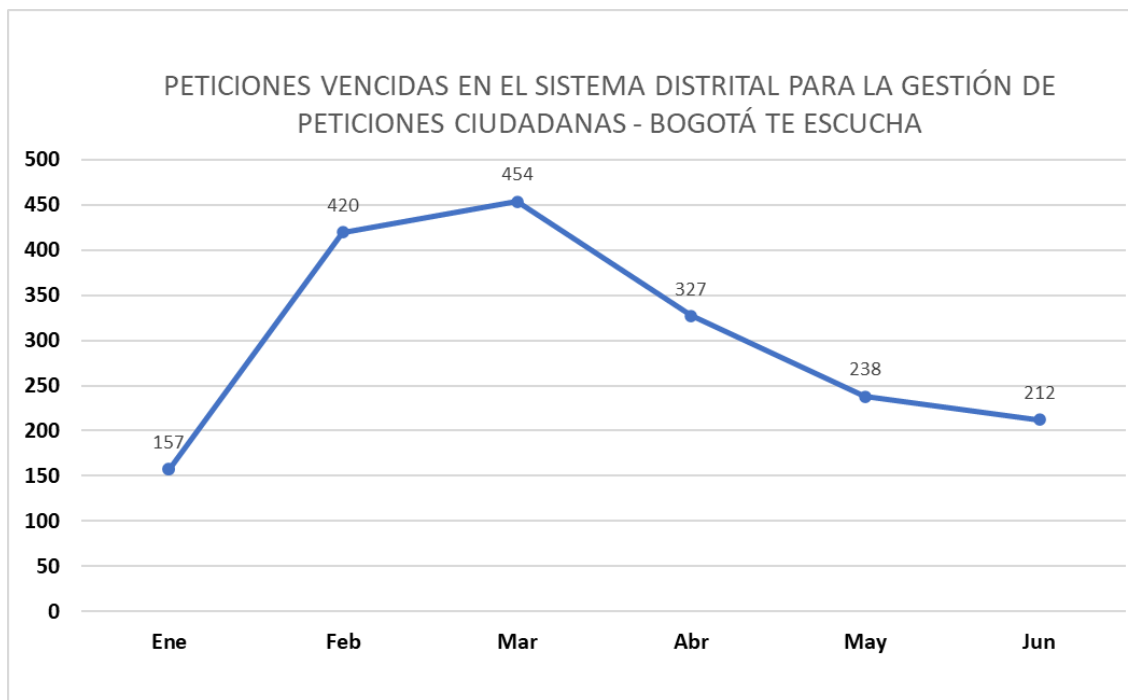
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
212	2023: 212	Entre 1 y 91 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 11% 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 **dieciséis (16)** 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, 1953882023, 1738522023, 1955192023, 2134632023, 1990982023, 1991842023, 2040812023, 2180292023, 2276252023, 2343832023, 2352252023, 2353132023, 2381372023, 2398302023 y 2400272023**

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

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio confirmamos la recepción del plan de mejoramiento remitido por la Secretaria de Educación Distrital – SED con numero de radicado

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.”

S-2023-236363 y radicado interno de la Secretaría General 1-2023-19236 del 24 de julio del 2023 en el que se definieron las siguientes acciones de mejora:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Sensibilización Criterios de Calidad, programar sensibilizaciones con las dependencias que reiteren fallas en los Criterios de Calidad.	31/12/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
2. Cierre de requerimientos vigencias anteriores, visita presencial a las dependencias, IED, o DEL	31/12/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.

Esperamos que las anteriores acciones enmarcadas en el plan de mejoramiento remitido, permita alcanzar y mantener en un 100% el índice de cumplimiento a la calidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía, de igual forma que dichas acciones permitan reducir a cero el número de requerimientos vencidos en el Sistema.

Por otra parte, y siguiendo con el mejoramiento continuo frente a la atención, trámite y gestión de las PQRS por parte de la Administración Distrital, consideramos importante recordar el cumplimiento de la Directiva 004 de 25 de mayo 2021 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la cual se imparten lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.

En ese sentido, a continuación, recordamos los aspectos que de acuerdo con la directiva deben tenerse en cuenta:

1. Identificación de peticiones recibidas a través de redes sociales.
2. Solicitud de datos para el registro de las peticiones.
3. Registro de peticiones identificadas en las Redes Sociales, en el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Bogotá te escucha).
4. Falta de claridad en las peticiones recibidas por redes sociales.
5. Tratamiento y protección de datos del ciudadano.
6. Uso de lenguaje claro e incluyente.
7. Cierre de la interacción por redes sociales.



Los invitamos a consultar la Directiva en la que se incluye de manera detallada el manejo de cada uno de los aspectos antes relacionados y las recomendaciones generales que se deben tener en cuenta.

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

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

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 67a7c65a-fae3-4de5-9a9a-4c7c756a03b8

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