



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 JULIO 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 julio 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 el seguimiento al plan de mejoramiento remitido por la Entidad.

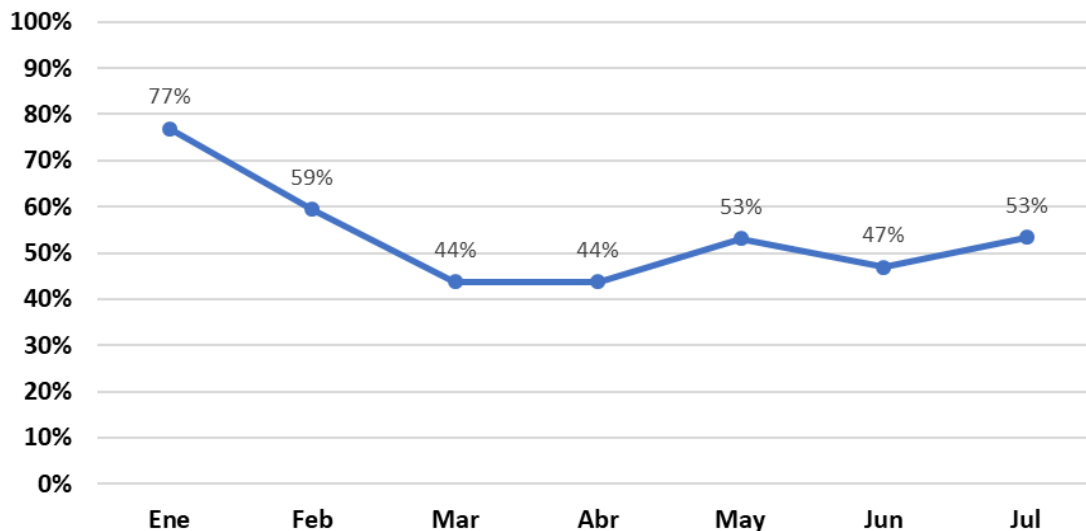
### **1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:**

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
30	14 (47%)	53%	53%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA



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
3086082023	6009 - 09 COLEGIO RODRIGO ARENAS BETANCOURT (IED)	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.
3009712023	2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO	NO	NO	NO	NO	NO	
2996772023	6016 - 15 COLEGIO SORRENTO (IED)	NO	NO	NO	NO	NO	
3127952023	6010 - 28 COLEGIO RODOLFO LLINAS (IED)	NO	NO	NO	NO	NO	. Los requerimientos no cumplen 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
2501912023	2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVÁ	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 el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
3118542023	4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	NO	NO	NO	NO	NO	
3009082023	5310 - 01 DEFENSOR DEL CIUDADANO	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.
2871742023	1700 - OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	NO	NO	NO	NO	NO	
2474092023	5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	NO	NO	NO	NO	NO	
2394302023	2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	NO	NO	NO	NO	NO	
2861422023	1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE INSTRUCCIÓN	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°.
2886402023	6016 - 01 COLEGIO ANDRÉS BELLO (IED)	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia física o electrónica diferente a la notificada por el ciudadano.
2928672023	2204 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SAN CRISTÓBAL	NO	NO	NO	NO	NO	
2806262023	5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	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

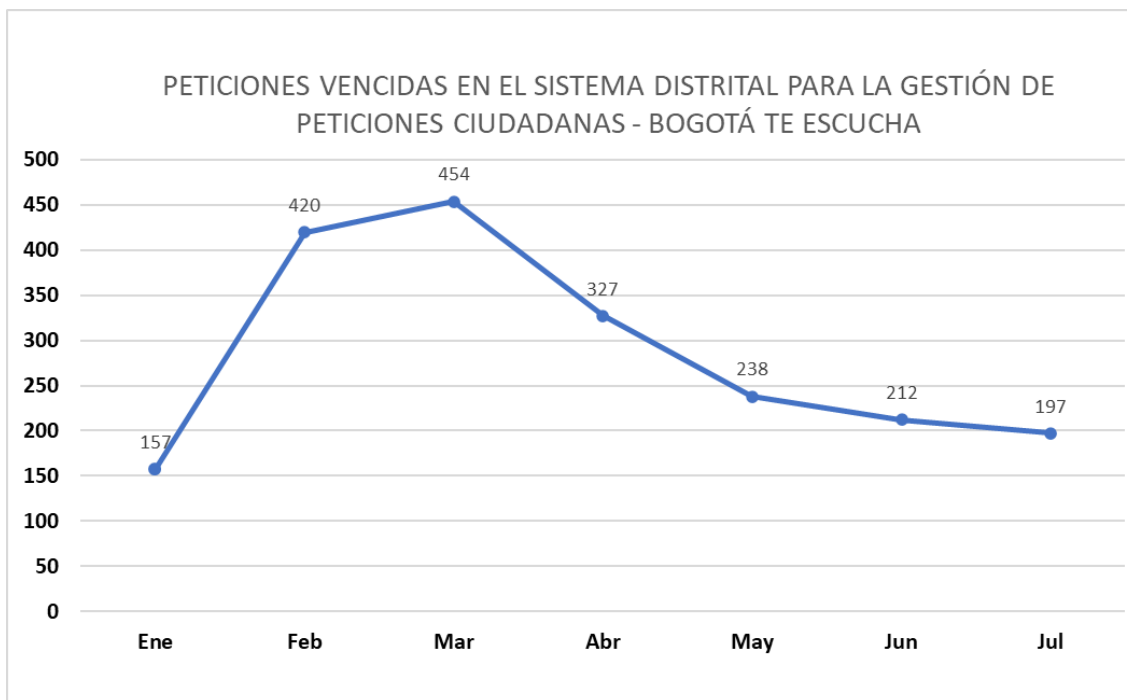
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
197	2023: 197	Entre 1 y 111 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 7% 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**<sup>1</sup>.

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 **doce (12)** 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. **1738522023, 1955192023, 2040812023, 2400272023, 2567602023, 2604962023, 2621322023, 2668562023, 2672772023, 2769592023, 2813012023 y 2876842023.**

### 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 indicamos que nos encontramos en el primer mes de seguimiento del plan de mejoramiento remitido por la Secretaría de Educación Distrital –

<sup>1</sup> **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.”

SED con número de radicado S-2023-236363 y radicado interno de la Secretaria 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.

Cordialmente,

**EDGAR HENRY PACHECO VARGAS**  
**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: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS

Revisó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ