


## GUIA/METODOLOGIA

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación</p>	<b>Proceso:</b>	Servicio Integral a la Ciudadanía			
	<b>Título:</b>	Evaluación de la calidad en las respuestas			
	<b>Código:</b>	05-MG-001	<b>Versión:</b>	1	<b>Resolución y fecha:</b>

### OBJETIVO

Evaluar la calidad en las respuestas de la Secretaría de Educación Distrital que se dan por medio del aplicativo dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá de Quejas y Soluciones, a través de la definición de criterios de evaluación, para proponer oportunidades de mejora por cada dependencia.

Definir los criterios de evaluación para medir la calidad en las respuestas de la Secretaría de Educación Distrital que se dan a través del aplicativo dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá de Quejas y Soluciones, para proponer oportunidades de mejora por cada dependencia.

### ALCANCE

En la aplicación de la metodología para evaluar la calidad de las respuestas dadas en el Aplicativo dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá de quejas y Soluciones, hasta el seguimiento de las acciones de mejora definidas por cada una de las dependencias de la Secretaría de Educación del Distrito.

Con la implementación de la guía se tiene en cuenta la gestión realizada en cada uno de los niveles administrativos de la entidad, entiéndase, nivel central, local e institucional.

### DEFINICIONES

**Cumplimiento de Fallo:** Es la elaboración de un escrito por parte del abogado asesor que evalúa la pertinencia de solicitar al Juez el cumplimiento de la orden dada en un fallo de tutela. El servicio se presta al usuario que ha obtenido un fallo de tutela favorable a la defensa de sus derechos fundamentales.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

**Derecho de Petición de Consulta:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas escritas o verbales, en relación con las materias a su cargo.

**Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias:** Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. En los términos previstos por el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo, las respuestas dadas por los funcionarios a las consultas formuladas no comprometen la responsabilidad de la entidad ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

**Derecho de Petición de Información:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos.

**Derecho de Petición Interés General:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

**Derecho de Petición Interés Particular:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

**Felicitación:** Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio.

**Tutela:** La acción de tutela procede para exigir el cumplimiento o respuesta de un derecho de petición, cuando como consecuencia de su no atención, se viola un derecho fundamental del peticionario. Por regla general, la tutela no se puede interponer para conseguir que se le dé respuesta a un derecho de petición, pero si el hecho de no atender un derecho de petición vulnera o afecta un derecho constitucional considerado fundamental, la tutela procede de forma excepcional.

## **METODOLOGÍA O PROTOCOLO DE TRABAJO**

### **1. Definir los criterios de evaluación:**

Se debe tener en cuenta los atributos del servicio al ciudadano, establecidos en la Política Distrital de Servicio al Ciudadano en lo referente al trato respetuoso y amable a los ciudadanos, definidas a continuación:

- **Calidad:** Para hablar de calidad se deben cumplir cinco atributos fundamentales: coherencia, claridad, calidez, oportunidad, manejo del sistema.
- **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.

- Oportunidad: se refiere a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud)
  - **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 para el ciudadano.
  - **Manejo del Aplicativo dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá de quejas y Soluciones:** Hace relación a la utilización del aplicativo en cada una de las actividades que se deben realizar (radicación, clasificación, asignación, traslado por competencia, resumen u observaciones de la respuesta en el aplicativo y adjuntos).
2. **Diseñar la Muestra:** Con el propósito de obtener resultados eficientes y confiables de la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, se opta por un muestreo probabilístico (aleatorio simple), el cual se caracteriza porque todas las respuestas emitidas tienen una probabilidad conocida de ser incluidas en la muestra de estudio.

Marco de muestreo:

- a. Marco De Muestreo: Es un dispositivo que permite identificar, seleccionar y ubicar a todos y cada uno de los objetos pertenecientes a la población objetivo y que participarán en la selección. Para estos efectos, el marco de muestreo será la lista de todas las peticiones atendidas en un periodo determinado (mensual), la cual se importa del aplicativo dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá de quejas y Soluciones.
- b. Universo o población objetivo: La población corresponde a todas las peticiones que han sido cerradas con respuesta definitiva, a través del Aplicativo dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá para Quejas y Soluciones, durante el periodo a evaluar.
- c. Muestra: La Muestra es un subconjunto de la población, la cual será seleccionada a través de un Muestreo Aleatorio Simple, en el cual cada elemento de la población tiene una probabilidad de selección conocida e idéntica, es decir, cada elemento tiene igual probabilidad de ser seleccionado.
- d. Unidad de muestreo: Peticiones atendidas en el periodo de tiempo a evaluar.
- e. Unidad de observación: Petición atendida en el periodo de tiempo y seleccionada aleatoriamente.
- f. Variable de interés: Las variables sobre las cuales se realizará la inferencia estadística serán las proporciones de las solicitudes que cumplen con los criterios de coherencia, claridad, oportunidad, selección de fondo y calidez.
- g. Diseño de Muestra: Se caracteriza por ser probabilístico, por lo cual los resultados obtenidos de la evaluación se pueden generalizar a toda la población de estudio. Las probabilidades de selección de las unidades de muestreo son conocidas y distintas de cero.

Para calcular el tamaño muestral se tienen en cuenta los siguientes criterios:

1. Precisión o Error Muestral: 5%
2. Nivel de Confianza: 95%
3. Proporción Estimada: ya que no se cuenta con un antecedente con la suficiente confiabilidad estadística de la evaluación de la calidad y calidez de las respuestas

emitidas, para este primer ejercicio es válido suponer que el 50% de las solicitudes cumplen con los criterios a evaluar.

4. Ajuste por pérdida potencial de muestra: 15% máximo permitido sobre el tamaño de la muestra.

La fórmula para el cálculo del tamaño muestral de proporciones en una población finita es:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 P Q N}{\delta^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 P Q}$$

Donde  $Z_{\alpha}$  corresponde al nivel de seguridad o confianza (distribución normal),  $\delta$  es la precisión o error muestral, P es la proporción esperada, Q es la diferencia de  $1 - P$  y N es el tamaño de la población de estudio.

### **3. Analizar la respuesta:**

Se debe consultar en el aplicativo dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá de quejas y Soluciones, cada uno de los requerimientos seleccionados, revisar la tipología que asignó la entidad, realizar la lectura de la petición y de la respuesta emitida por la entidad, analizar el contenido con el fin de verificar si cumplen con los criterios antes mencionados; y con el adecuado manejo del aplicativo.

### **4. Registrar los Datos:**

La base de datos para el análisis de calidad y calidez de respuestas dadas a las peticiones se entrega con los siguientes ítems:

1. No. de Requerimientos recibidos por el Aplicativo dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá de quejas y Soluciones, sujeto de análisis.
2. Dependencia o área que emitió la respuesta
3. Subtemas del requerimiento
4. Canal de recepción del requerimiento
5. Nombre de quien realizó el análisis
6. Criterios de Calidad

Por consiguiente, se debe diligenciar las columnas de evaluación de la respuesta (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema), escogiendo la opción SI cuando la respuesta satisfaga el respectivo criterio y el adecuado manejo del sistema, y la opción NO, cuando no cumpla, se debe describir claramente que determina el incumplimiento.

A continuación, se describen las actividades a realizar en la evaluación de calidad en las respuestas:

1. El Profesional de la Oficina de Servicio al Ciudadano, aplica la metodología anterior a la base para la evaluación de la calidad de las respuestas, como los criterios de selección y envía al grupo evaluador (funcionarios designados por la Jefatura de la Oficina de Servicio al Ciudadano)



Profesional de la Oficina de Servicio al Ciudadano: Consolidar, Analizar, Evaluar, y generar el informe mensual de Calidad en las respuestas.

Técnico de la Oficina de Servicio al Ciudadano: (Grupo Evaluador) realizar la evaluación de calidad en el formato enviado por el profesional y remitirla a éste completamente diligenciada.

#### BIBLIOGRAFIA

Gutiérrez Rojas, H. Andrés (2016). Estrategias de muestreo: Diseño de encuestas y estimación de parámetros.

#### LISTA DE VERSIONES

Versión	Resolución y Fecha	Razón de la actualización
1		Adopción

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p><b>Nombre:</b> Bibiana Rodríguez B  <b>Cargo:</b> Contratista de la Oficina de Servicio al Ciudadano  <b>Fecha:</b></p>	<p><b>Nombre:</b> Narda Lizeth Rodríguez Toro  <b>Cargo:</b> Profesional  <b>Fecha:</b></p>	<p><b>Nombre:</b> Diana Carolina Restrepo Vélez  <b>Cargo:</b> Jefe de Oficina de Servicio al Ciudadano  <b>Fecha:</b></p>
	<p><b>Nombre:</b> Dayany Ruth Morales Campos  <b>Cargo:</b> Contratista de la Oficina de Servicio al Ciudadano  <b>Fecha:</b></p>	
	<p><b>Nombre:</b> Claudia Alejandra Reyes  <b>Cargo:</b> Contratista Oficina Asesora de Planeación  <b>Fecha:</b></p>	