

# Calidad de las Respuestas dadas en la Secretaría de Educación

Nivel Central - Local e Institucional  
diciembre 2020

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO  
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL  
DIR. DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Elaboro: Narda Lizeth Rodriguez  
Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano

Aprobó:



# OBJETIVO

---



Evidenciar las fortalezas y debilidades de las diferentes oficinas de la entidad, en la atención de los requerimientos, a fin de contribuir en el mejoramiento del desempeño institucional que redundará sin duda alguna, en la percepción y satisfacción ciudadana de la entidad.



# Metodología

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

1. Precisión o Error Muestral: 7%
2. Nivel de Confianza: 95%
3. Probabilidad: Para este ejercicio, y con el fin de obtener una medida inferencial, tomaremos el 95% como probabilidad de que ocurra el evento.

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

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

Donde  $Z_{\alpha}$  corresponde al parámetro estadístico que depende el N (distribución normal) donde para el 95% es del 1,96,  $\delta$  es la precisión o error muestral aceptado, P es la probabilidad que ocurra el evento, Q es la diferencia de 1 – P probabilidad de que no ocurra, n es el tamaño de muestra buscado y N es el tamaño de la población de estudio universo.

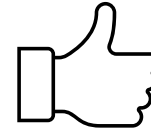
Esta formula se aplicará por dependencia para obtener un resultado más significativo y equitativo.



# Criterios de Calidad



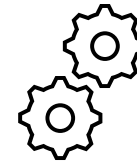
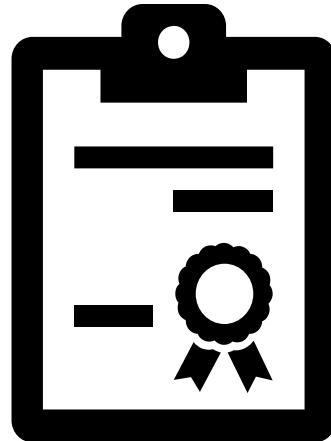
**COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.



**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).



**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.



**MANEJO DEL APLICATIVO:** Es el correcto manejo del aplicativo “SDQS” 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 de los oficios).



**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.

# Muestreo y Ciclo de mejora

Nivel de Confianza **95%**

Fuente: Sistema Bogotá te Escucha y SIGA

Población Análisis: **6.152**

Población Muestral: **1.155**

Nivel Central:

Total Evaluado: **979**

No Cumplen: **213**

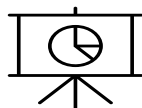
Nivel Institucional:

Total Evaluado: **176**

No Cumplen: **89**

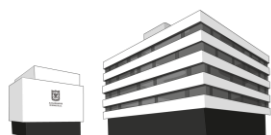


# Resultado de la Evaluación



## Entidad

Evaluados		Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo Aplicativo	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
1155	0	1061	94	1068	87	1003	152	1057	98	1111	44
		92%	8%	92%	8%	87%	13%	92%	8%	96%	4%



### Nivel Central y Local

Evaluados		TOTAL	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple
979	0	766	213
		78%	22%



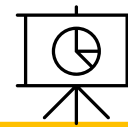
### Nivel Institucional

Evaluados		TOTAL	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple
176	0	87	89
		49%	51%

84 Colegios Evaluados

Con el hecho de no cumplir con uno de los cinco criterios de evaluación, la calificación es "NO CUMPLE"

# Resultado de la Evaluación Entidad



## Principales dependencias que fallaron en alguno de los criterios de calidad

Dependencia	Evaluados	No Cumplen	% Participación
Dirección de Bienestar Estudiantil	36	33	91,67%
Dirección de Cobertura	36	24	66,67%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe	27	16	59,26%
6007 - 02 Colegio Alfonso Reyes Echandia (IED)	10	9	90,00%
6019 - 37 Colegio Sierra Morena (IED)	8	8	100,00%
6006 - 12 Colegio Venecia (IED)	9	7	77,78%

# Principales Causas De No Cumplimiento

COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
No cumple (Respuesta adjunta no esta firmada )	Realizan cierre con respuesta que no es de fondo (faltan datos de contacto, solo se informa inicio de investigación, informa adelanto de visita etc)	No es una respuesta cordial	No Evaluado por no tener anexo	No Evaluado por no tener anexo
No Evaluado por no tener anexo	No Evaluado por no tener anexo	Respuesta simple, no muestra importancia al ciudadano	Responden fuera de los términos legales	Aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley la publicación en el aplicativo fue extemporánea
No cumple, Aunque el(la) peticionario(a) es un(a) ciudadano(a) se refieren a el(ella) en genero diferente.	No anexa documento con el que se da traslado a otra área o entidad	No Evaluado por no tener anexo		No cumple (No adjunta certificado solicitado a la salida )



# RECOMENDACIONES

---

- Adjuntar el documento de respuesta en formato PDF para su fácil visualización por parte del ciudadano.
- Verificar que el documento anexo de la respuesta, venga firmado por el jefe del área, o el soporte del correo de aprobación
- No adjuntar pantallazos de soporte (envío por correo, acuse de envío, e-mail), ya que el ciudadano, no puede verificar la respuesta en el sistema
- Verificar que, al realizar ampliación de información, se especifique en las observaciones el por que la solicitan
- Subir la respuesta al aplicativo Bogotá te Escucha y SIGA dentro de los términos de ley (*evitar la inoportunidad*).
- Asistir a las capacitaciones dadas por la oficina o la alcaldía en el manejo del Sistema Bogotá Te Escucha y SIGA

# Gracias



SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN

