

Calidad de las Respuestas dadas en la Secretaría de Educación

Nivel Central - Local e Institucional
Abril 2021

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:



MARCO ESTEBAN BARRERA GÓMEZ
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano
Secretaría de Educación del Distrito



BOGOTÁ
Secretaría de Educación

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_{α} corresponde al parámetro estadístico que depende el N (distribución normal) donde para el 95% es del 1,96, δ 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.

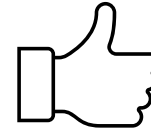
Esta formula se aplicará por dependencia para obtener un resultado más significativo y equitativo.



Criterios de Calidad



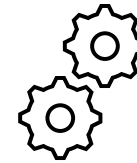
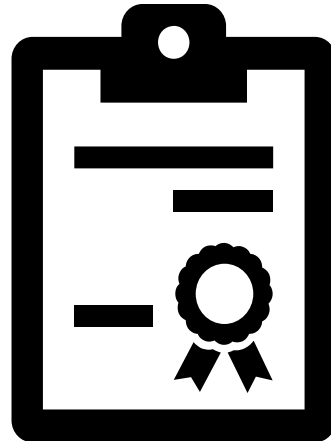
COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.



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 **90%**

Fuente: Sistema Bogotá te Escucha y SIGA

Población Análisis: **16.126**

Población Muestral: **1.158**

Nivel Central:

Total Evaluado: 567

No Cumplen: **19%**

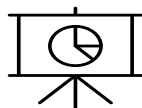
Nivel Institucional:

Total Evaluado: 975

No Cumplen: **34%**

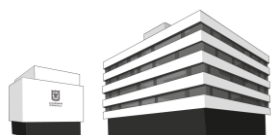


Resultado de la Evaluación



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
1158	0	1.103	55	1.077	81	923	235	1.118	40	1.067	91
		95%	5%	93%	7%	80%	20%	97%	3%	92%	8%



Nivel Central y Local

Evaluados		TOTAL	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple
567	0	462	105
		81%	19%



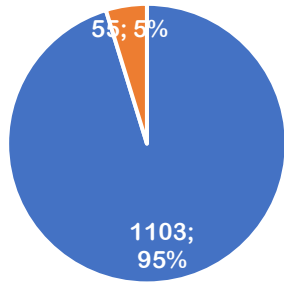
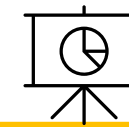
Nivel Institucional

Evaluados		TOTAL	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple
591	0	390	201
		66%	34%

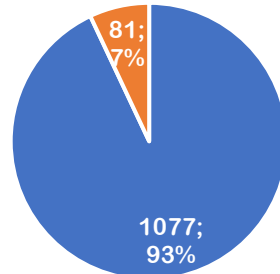
180 Colegios Evaluados

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

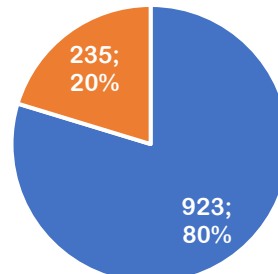
Resultado de la Evaluación



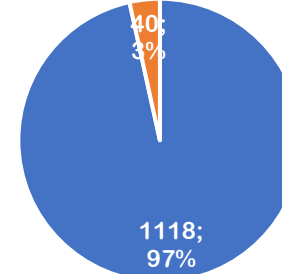
Coherencia



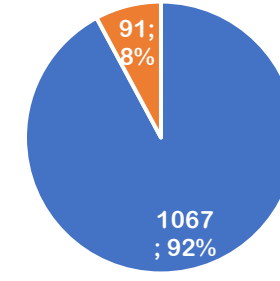
Claridad



Calidez



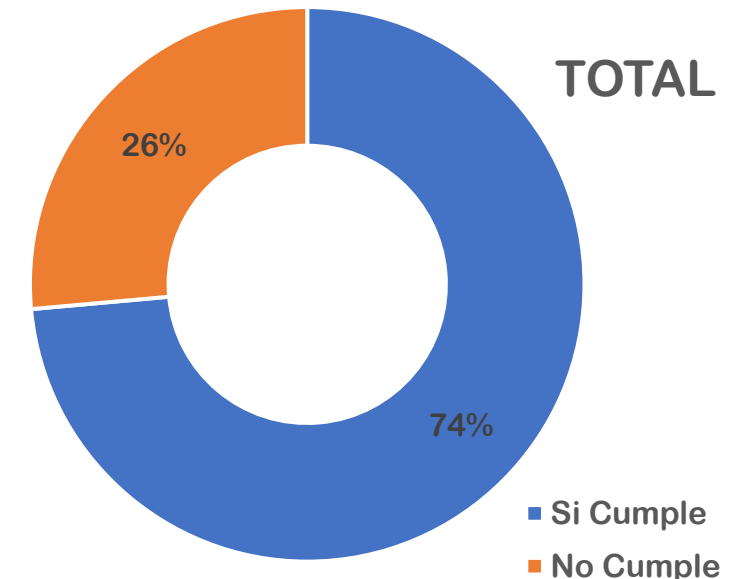
Oportunidad



Manejo del Sistema

Principales dependencias a fortalecer alguno de los criterios de Calidad.

Dependencia1	Evaluados	No Cumplen	% Participación
4100 - Dirección de Cobertura	13	13	100,00%
6010 - 08 Colegio Instituto Técnico Industrial Francisco Jose de Caldas (IED)	6	6	100,00%
6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simonelli (IED)	6	6	100,00%
6010 - 29 Colegio San Jose Norte (IED)	6	6	100,00%
6006 - 12 Colegio Venecia (IED)	6	6	100,00%
6007 - 02 Colegio Alfonso Reyes Echandia (IED)	6	6	100,00%



■ Si Cumple
■ No Cumple

Principales Causas De No Cumplimiento

COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
No cumple (No le responde al Peticionario)	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	Se registra el requerimiento como anónimo aunque el asunto contiene los datos del ciudadano
No Evaluado por no tener anexo	No Evaluado por no tener anexo	No cumple (No Contiene un saludo o despedida formal)	Responden fuera de los términos legales	Aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley la publicación en el aplicativo fue extemporánea
Genera respuesta que no corresponde al requerimiento	Se requería solicitar ampliación y no realizar un cierre definitivo	No Evaluado por no tener anexo		No Evaluado por no tener anexo

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
- Es importante dar a conocer la guía de evaluación nuevamente, para que las dependencias tengan claros los criterios
- 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

