

Calidad de las Respuestas dadas en la Secretaría de Educación

Nivel Central - Local e Institucional
MAYO 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: 5%
2. Nivel de Confianza: 95%
3. Probabilidad: Para este ejercicio, y con el fin de obtener una medida inferencial, tomaremos el 90% 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.

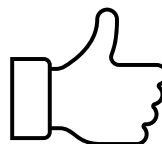
Esta formula se aplicará por dependencia para obtener un resultado más significativo y equitativo.



Criterios de Calidad



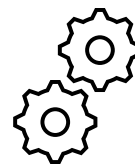
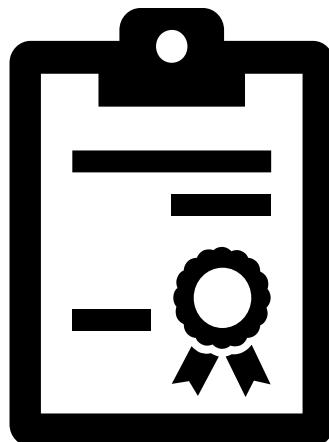
COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.



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 **95%**

Fuente: Sistema Bogotá te Escucha y SIGA

Población Análisis: **40.570**

Población Muestral: **1.330**

Nivel Central:

Total Evaluado: **823**

No Cumplen: **92**

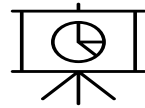
Nivel Institucional:

Total Evaluado: **507**

No Cumplen: **104**

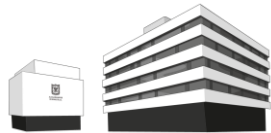


Resultado de la Evaluación



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
1330	0	1301	29	1274	56	1210	120	1284	46	1257	73
		98%	2%	96%	4%	91%	9%	97%	3%	95%	5%



Nivel Central y Local

Evaluados		TOTAL	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple
823	0	731	92
		89%	11%



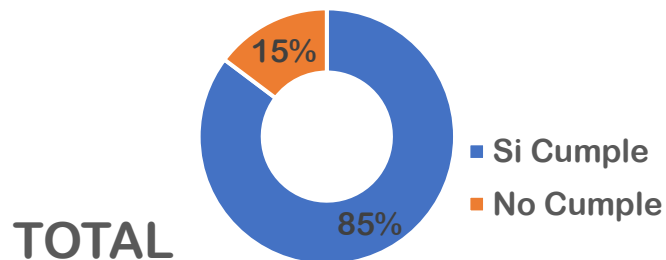
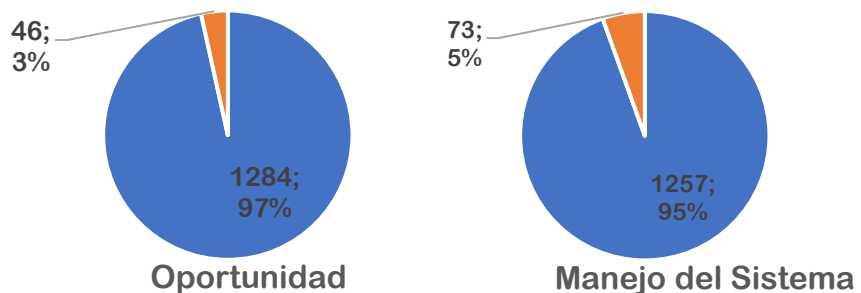
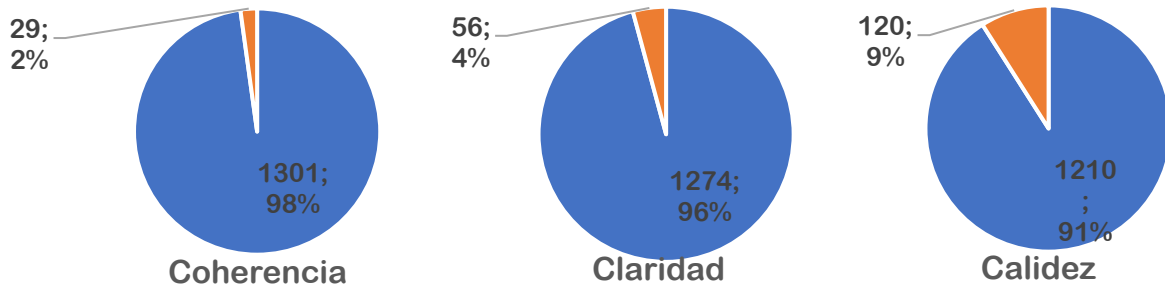
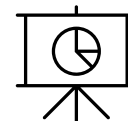
Nivel Institucional

Evaluados		TOTAL	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple
507	0	403	104
		79%	21%

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 Entidad



Principales dependencias que fallaron en alguno de los criterios de calidad

NIVEL	Dependencia	Evaluados	No Cumplen	% Participación
NVC - DLE	Grupo de Certificados Laborales	15	11	73%
	Dirección de Cobertura	20	11	55%
	Oficina de Presupuesto	4	2	50%
IED	6009- Colegio Luis Ángel Arango (IED)	3	3	100%
	6010- Colegio Instituto Técnico Republica de Guatemala (IED)	3	3	100%
	6008-19 Colegio Jackeline (IED)	2	2	100%

Principales Causas de No Cumplimiento

COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
No Evaluado por no tener anexo	No Evaluado por no tener anexo	No es una respuesta cordial	Responden fuera de los términos legales	No cumple (No cargan el adjunto en la sección de notificación peticionario)
No cumple (solo adjuntan el pantallazo del aplicativo simat)	No cumple (No se adjuntaron los documentos en la sección del peticionario)	No cumple (No hay un saludo al ciudadano)	No Evaluado por no tener anexo	No Evaluado por no tener anexo
La respuesta esta dirigida a un ciudadano que no corresponde al Requerimiento	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 Evaluado por no tener anexo		Realizan cierre definitivo con respuesta de tipo parcial

RECOMENDACIONES

- ❑ Adjuntar el documento de respuesta en formato PDF para su fácil visualización por parte del ciudadano.
- ❑ Es importante el cargue en las dos secciones de “adjunto de documentación”
- ❑ Otorgar en los comunicados un lenguaje Claro y cordial para el ciudadano, empatía.
- ❑ 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

