

# Calidad de las Respuestas dadas en la Secretaría de Educación

Nivel Central - Local e Institucional  
FEBRERO 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:



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



**BOGOTÁ**  
Secretaría de Educación

# OBJETIVO

---

Verificar el cumplimiento de los criterios de Calidad (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del aplicativo) en las respuestas emitidas a los requerimientos ciudadanos, por las oficinas e instituciones Educativas de la SED.

- Evidenciar las fortalezas y debilidades 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  $Z_{\alpha}$  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.

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

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

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

**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).

# Muestreo y Ciclo de mejora

Nivel de Confianza 95%

Fuente: Sistema Bogotá te Escucha y SIGA

Población Análisis: 14.275

Población Muestral: 3.798

Nivel Central:

Total Evaluado: 2.232

No Cumplen: 699

Nivel Institucional:

Total Evaluado: 1.566

No Cumplen: 1.278



# Datos finales Total SED

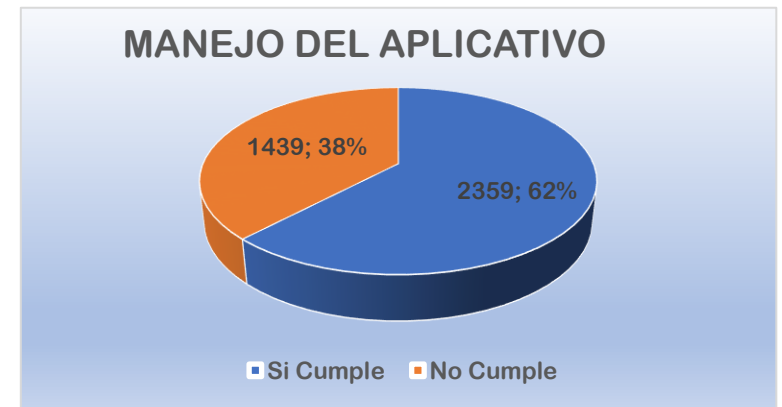
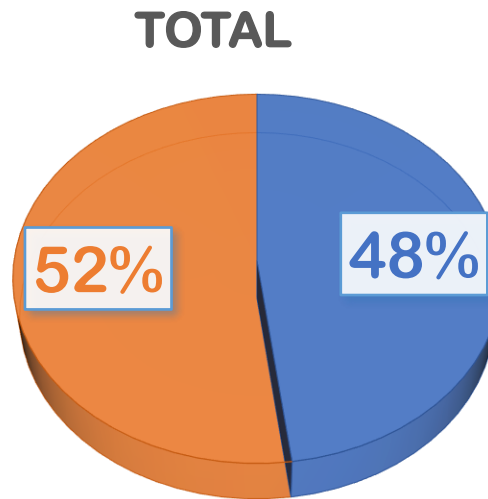
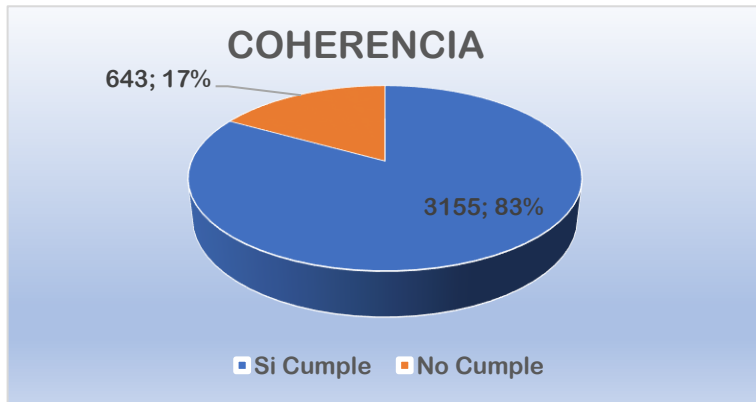
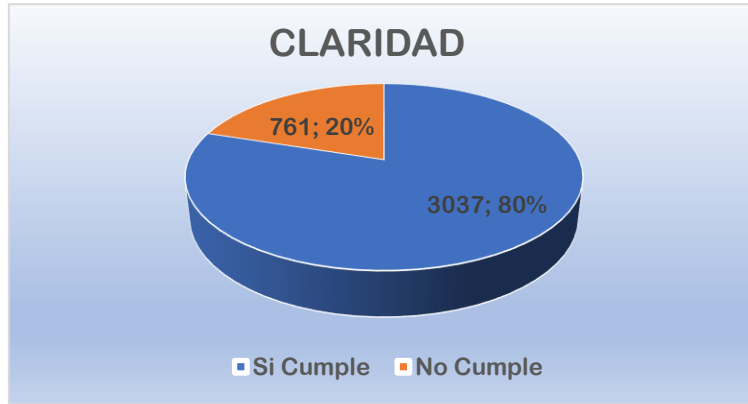
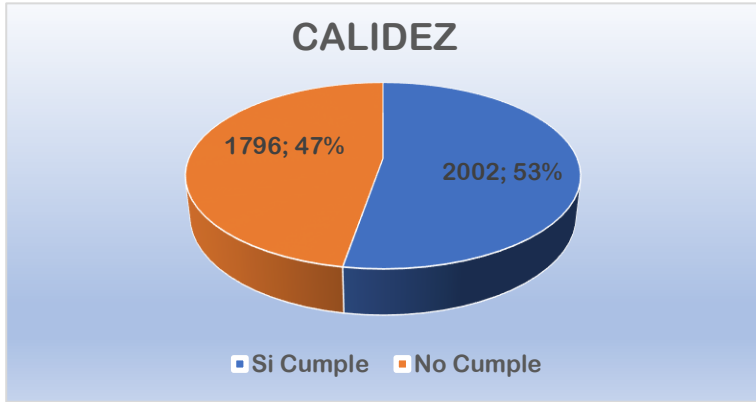
Población Total*	Población a Evaluar**	Muestra***	Evaluados		Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo Aplicativo	
			Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
17.886	14.275	3.798	3.798	0	3.155	643	3.037	761	2.002	1.796	3.101	697	2.359	1.439
					83%	17%	80%	20%	53%	47%	82%	18%	62%	38%
TOTAL	Si Cumple		No Cumple		<i>Al no cumplir con uno de los cinco criterios de evaluación, la calificación es "NO CUMPLE"</i>									
	1.820		1.978											
	48%		52%											

\* Total de requerimientos de BTE y total de Salidas de SIGA en el mes evaluado

\*\* Total de requerimientos que cumplen con los criterios para ser análisis de muestra

\*\*\* Muestra de requerimientos a evaluar.

# Datos finales Total SED



# Calidad en las Respuestas Nivel Institucional

			Evaluados		Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo Aplicativo	
Población Total*	Población a Evaluar**	Muestra***	Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
4358	2428	1566	1566	0	1239	327	1195	371	318	1248	1257	309	717	849
					79%	21%	76%	24%	20%	80%	80%	20%	46%	54%
<b>TOTAL</b>		<b>Si Cumple</b>	<b>No Cumple</b>		<i>Al no cumplir con uno de los cinco criterios de evaluación, la calificación es "NO CUMPLE"</i>									
		<b>288</b>	<b>1.278</b>											
		<b>18%</b>	<b>82%</b>											

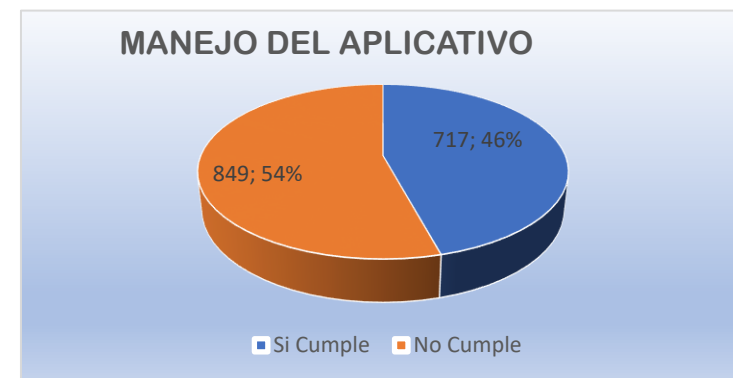
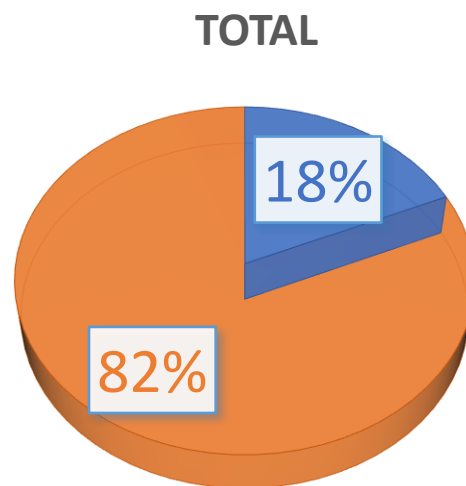
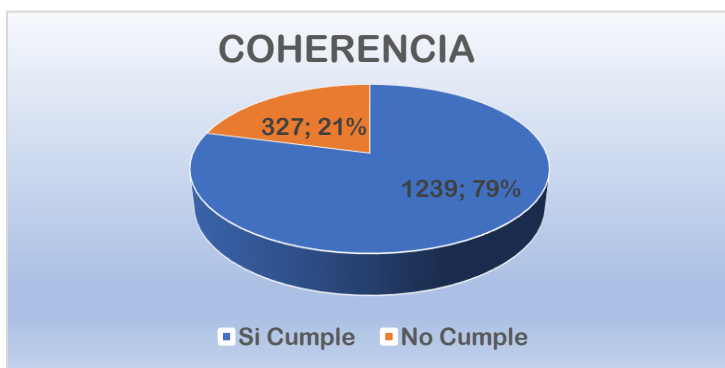
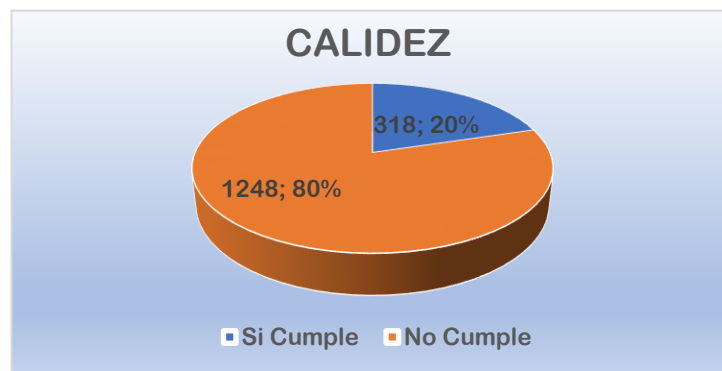
\* Total de requerimientos de BTE y total de Salidas de SIGA Nivel Institucional en el mes evaluado

\*\* Total de requerimientos que cumplen con los criterios para ser análisis de muestra

\*\*\* Muestra de requerimientos a evaluar.



# Datos finales Total Nivel Institucional



## Principales dependencias que No cumplen con los criterios de calidad de las respuestas dadas en la SED

Dependencia	Total evaluados	Total NO cumplen	% Participación
6007 - 13 Colegio German Arciniegas (IED)	112	112	5,66%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	134	110	5,56%
6019 - 37 Colegio Sierra Morena (IED)	114	91	4,60%
6013 - 02 Colegio Palermo -IEDIP (IED)	91	89	4,50%
6009 - 11 Colegio La Felicidad (IED)	76	76	3,84%
5130 - Oficina De Nomina	117	57	2,88%

# Principales Causas De No Cumplimiento

COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
No Evaluado por no tener anexo	No Evaluado por no tener anexo	Respuesta simple, no muestra importancia al ciudadano	No Evaluado por no tener anexo	No Evaluado por no tener anexo
No cumple (Ver observación)	No anexan la respuesta emitida por el colegio y/o otra área	No Evaluado por no tener anexo	Responden fuera de los términos legales	No anexan respuesta en la solución definitiva
Genera respuesta que no corresponde al requerimiento	No anexa documento con el que se da traslado a otra área o entidad	No cumple (Ver observación)		No cumple (Ver observación)

# RECOMENDACIONES

---

- Adjuntar el documento de respuesta en formato PDF para su fácil visualización por parte del ciudadano.
- No dar cierre definitivo si este requiere mas información para la respuesta.
- Verificar que la respuesta a subir corresponda al ciudadano y a su solicitud
- 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

