

Calidad de las Respuestas dadas en la Secretaría de Educación

Nivel Central - Local e Institucional
MARZO 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



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.

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: 6.100

Población Muestral: 2.230

No Evaluado: 5

Nivel Central:

Total Evaluado: 2.043

No Cumplen: 540

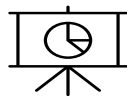
Nivel Institucional:

Total Evaluado: 182

No Cumplen: 163

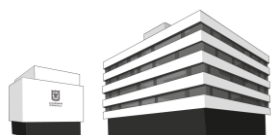


Resultado de la Evaluación



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
2.225	5	1898	327	1852	373	1741	480	1857	368	1768	457
		85%	15%	83%	17%	78%	22%	83%	17%	79%	21%



Nivel Central

Evaluados		TOTAL	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple
2043	5	1503	540
		74%	26%

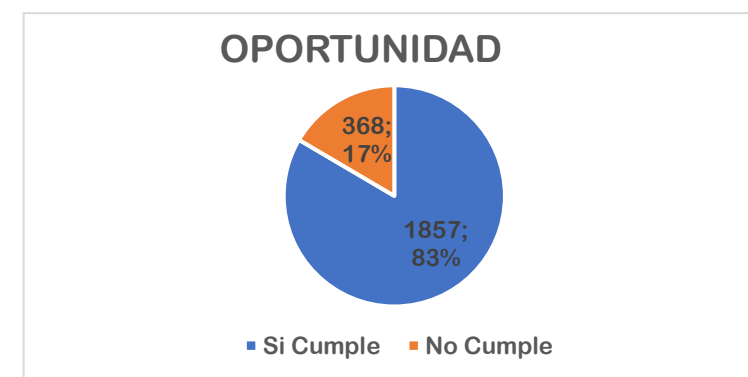
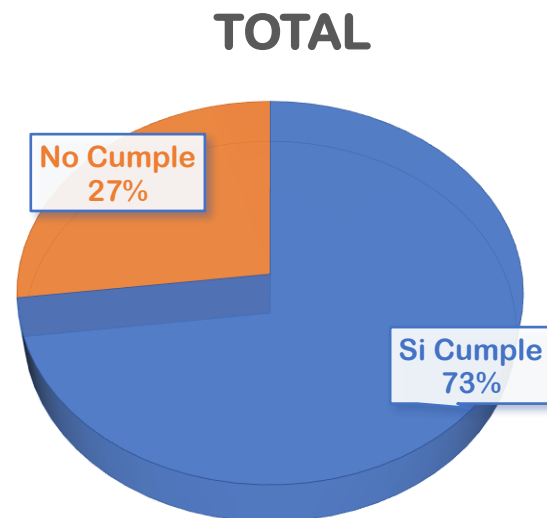
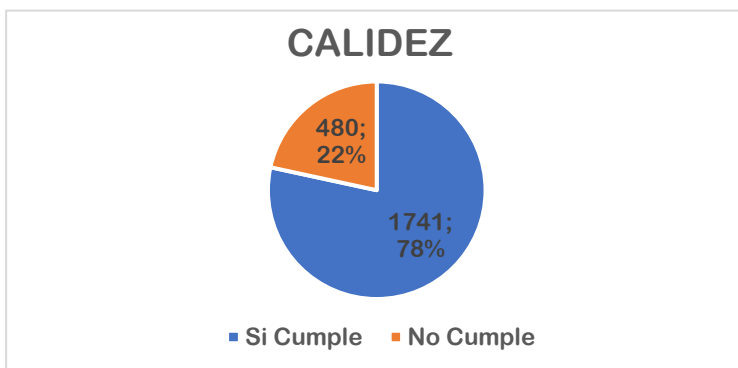
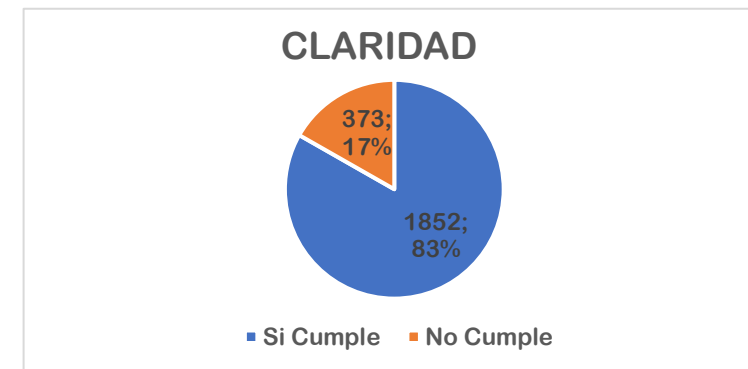
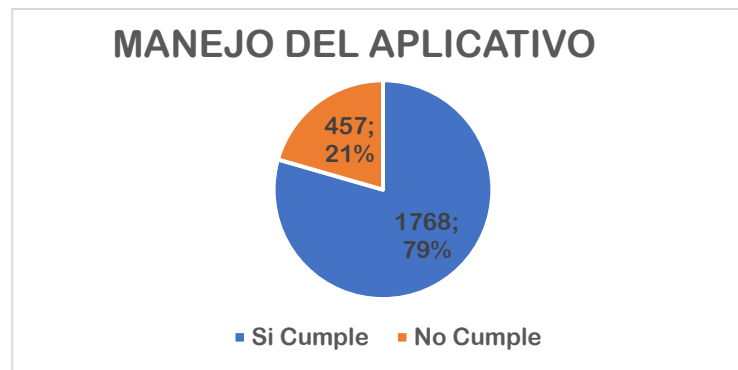
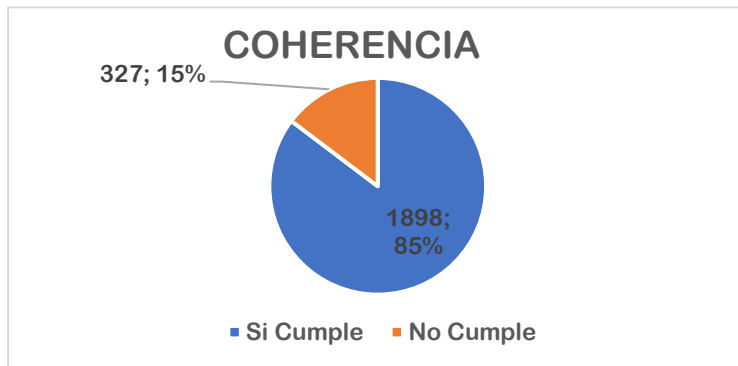
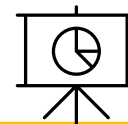
Con el hecho de no cumplir con uno de los cinco criterios de evaluación, la calificación es “NO CUMPLE”

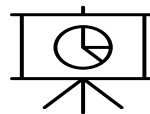


Nivel Institucional*

Evaluados		TOTAL	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple
182	0	19	163
		10%	90%

Resultado de la Evaluación Entidad





Principales dependencias que tienen fallas en alguno de los criterios de calidad de las respuestas dadas en la SED

Dependencia	Total evaluados	Total NO cumplen	% Participación
5120 - Oficina de Escalafón Docente	92	72	3,23%
5130 - Oficina de Nómina	186	56	2,51%
5110 - Oficina de Personal	205	54	2,42%
4100 - Dirección de Cobertura	128	30	1,35%
6006 - 06 Colegio Isla Del Sol (IED)	25	22	0,99%
6019 - 37 Colegio Sierra Morena (IED)	32	6	0,27%

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.
- Si se da cierre definitivo a una entidad que no este en el sistema, asegurarse de subir el oficio de traslado.
- 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

