

Calidad de las Respuestas dadas en la Secretaría de Educación

Nivel Central - Local e Institucional
AGOSTO 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 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.

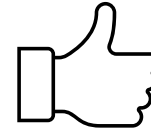
Esta formula se aplicará por dependencia para obtener un resultado más significativo y equitativo.



Criterios de Calidad



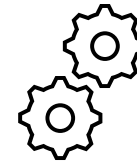
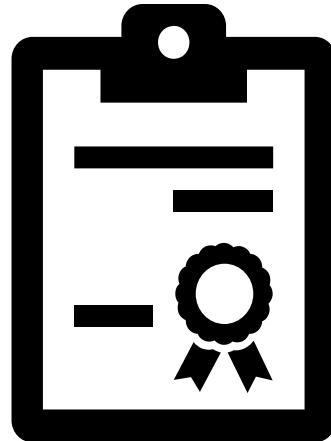
COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.



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 **95%**

Fuente: Sistema Bogotá te Escucha y SIGA

Población Análisis: **4.979**

Población Muestral: **1.237**

Nivel Central:

Total Evaluado: **1.005**

No Cumplen: **136**

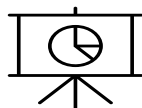
Nivel Institucional:

Total Evaluado: **210**

No Cumplen: **39**

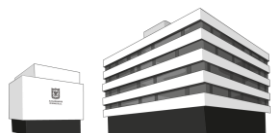


Resultado de la Evaluación



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
1.215	22	1.142	73	1.093	122	1.105	110	1.132	83	1.098	117
		94%	6%	90%	10%	91%	9%	93%	7%	90%	10%



Nivel Central y Local

Evaluados		TOTAL	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple
1.005	21	869	136
		86%	14%



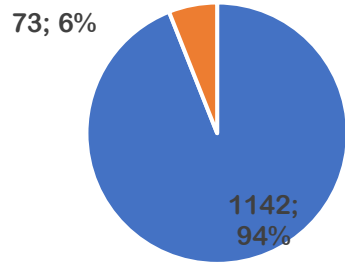
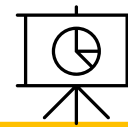
Nivel Institucional

Evaluados		TOTAL	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple
210	1	171	39
		81%	19%

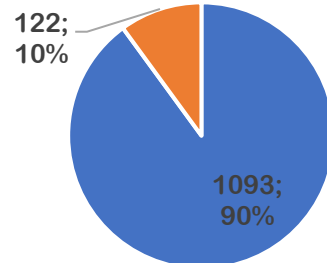
114 Colegios Evaluados

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

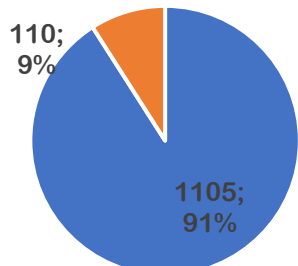
Resultado de la Evaluación Entidad



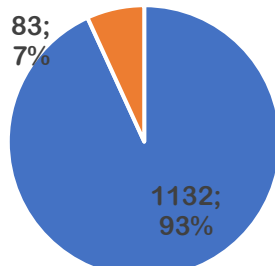
Coherencia



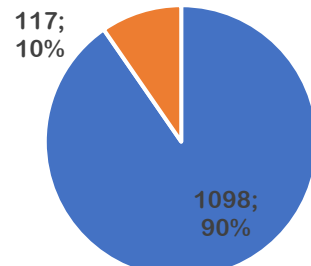
Claridad



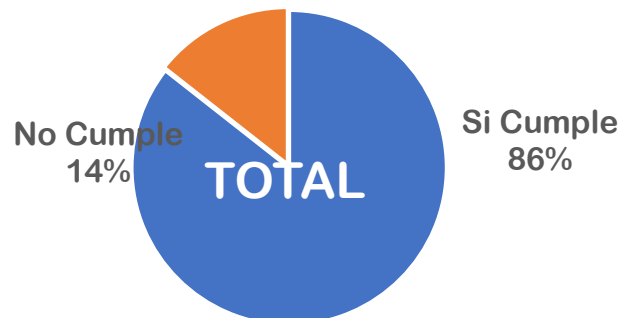
Calidez



Oportunidad



Manejo del Sistema



■ No Cumple
■ Si Cumple

Principales dependencias que fallaron en alguno de los criterios de calidad

Dependencia	Evaluados	No Cumplen	% Participación
Dirección Local De Educación Suba	34	14	10,29%
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	17	13	9,56%
Grupo Nombramientos Provisionales	25	13	9,56%
Colegio Sierra Morena (IED)	7	3	7,69%
Colegio Bravo Paez (IED)	3	3	7,69%
Colegio Antonio Villavicencio (IED)	2	2	5,13%

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 Evaluado por no tener anexo	No Evaluado por no tener anexo	No Evaluado por no tener anexo
No cumple (Ver observación, la respuesta no está en el formato institucional, no tiene la firma del jefe y no se ingreso al aplicativo SIGA)	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	Responden fuera de los términos legales	No cumple (Ver observación. el documento no esta en la seccion del ciudadano)
La respuesta esta dirigida a un ciudadano que no corresponde al Requerimiento	No cumple (Ver observación, No responde al peticionario. Finaliza con solicitud de información a Icetex)	Respuesta simple.		El ciudadano no puede visualizar la respuesta ya que la calidad del pdf no lo permite

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 y en el formato autorizado por la entidad.
- ❑ Toda respuesta que refiera apertura de investigación o seguimiento se debe informar al ciudadano, mínimo los datos de quien manejara su petición y la fecha aproximada de respuesta.
- ❑ 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

