

Calidad de las Respuestas dadas en la Secretaría de Educación

Nivel Central - Local e Institucional
julio 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.

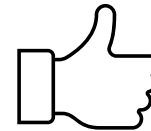
Esta formula se aplicará por dependencia para obtener un resultado más significativo y equitativo.



Criterios de Calidad



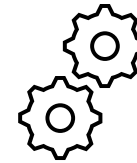
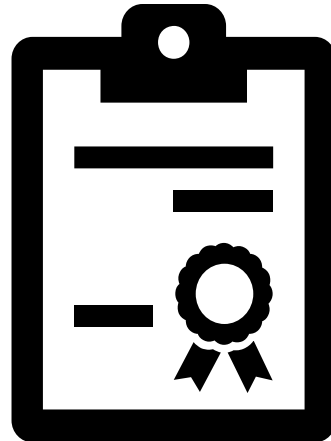
COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.



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: **6.197**

Población Muestral: **1.337**

Nivel Central:

Total Evaluado: **896**

No Cumplen: **135**

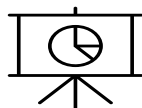
Nivel Institucional:

Total Evaluado: **161**

No Cumplen: **22**

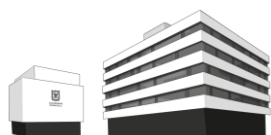


Resultado de la Evaluación



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
1057	280	991	66	972	85	984	73	991	66	949	108
		94%	6%	92%	8%	93%	7%	94%	6%	90%	10%



Nivel Central y Local

Evaluados		TOTAL	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple
896	266	761	135
		85%	15%



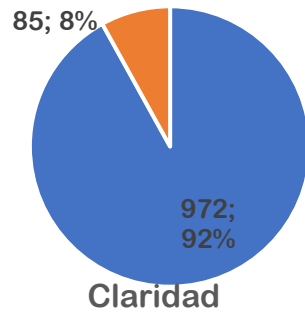
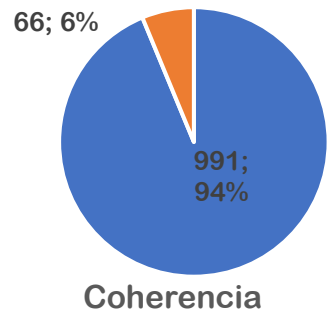
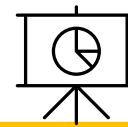
Nivel Institucional

Evaluados		TOTAL	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple
161	14	139	22
		86%	14%

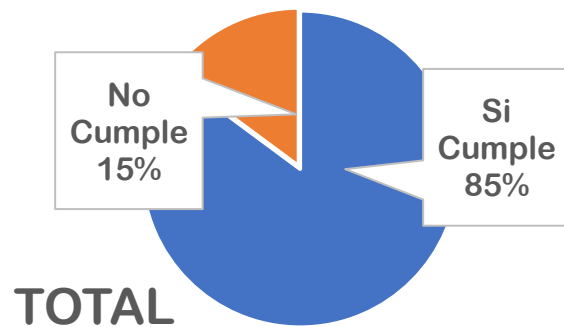
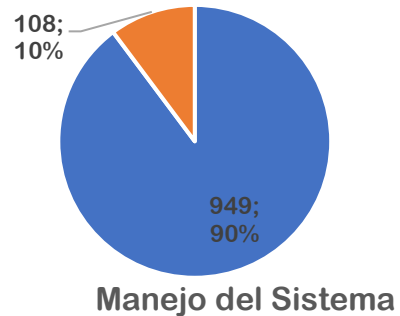
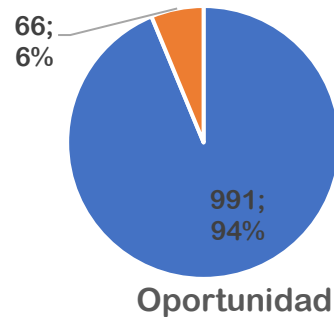
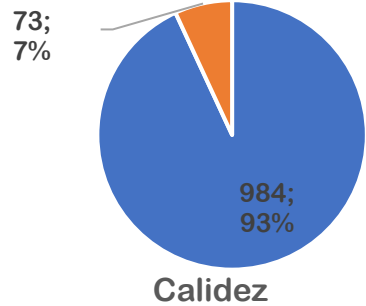
61 Colegios Evaluados

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

Resultado de la Evaluación Entidad



■ No Cumple
■ Si Cumple



Principales dependencias que fallaron en alguno de los criterios de calidad

Dependencia	Evaluados	No Cumplen	% Participación
Despacho	27	11	41%
Dirección de Talento Humano	20	11	55%
Dirección de Inspección y Vigilancia	11	8	73%
6011 - 21 Colegio Republica Dominicana (IED)	5	4	21,05%
6006 - 12 Colegio Venecia (IED)	4	3	15,79%
6005 - 13 Colegio Estanislao Zuleta (IED)	3	2	10,53%

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: Se evalúa respuesta dada en el asunto. Sistema FUT)	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 cumple (Ver observación. El requerimiento aparece trasladado a otra entidad, pero no hay pdf adjunto)	Responden fuera de los términos legales	No cumple (Ver observación El ciudadano no puede visualizar la respuesta ya que la calidad del pdf no lo permite)
Genera respuesta que no corresponde al requerimiento	No anexa documento con el que se da traslado a otra área o entidad	Respuesta simple, no muestra importancia al ciudadano	No Evaluado por no tener anexo	El documento no corresponde al asunto registrado

RECOMENDACIONES

- Adjuntar el documento de respuesta en formato PDF para su fácil visualización por parte del ciudadano.**
- Si se da traslado al oficio a otra entidad, siempre se debe adjuntar el oficio de traslado, para el conocimiento del Ciudadano, igualmente se le debe informar al ciudadano por oficio y este debe también estar adjunto en el Sistema
- Verificar que el documento anexo de la respuesta, venga firmado por el jefe del área, o el soporte del correo de aprobación
- No adjuntar pantallazos de soporte (envío por correo, acuse de envío, e-mail), ya que el ciudadano, no puede verificar la respuesta en el sistema
- 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

