



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL
OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Informe Validación Calidad en las Respuestas dadas a la Ciudadanía por la SED
Nivel Central - Direcciones Locales de Educación - Nivel Institucional
Abril

A continuación, encontrará las peticiones evaluadas de cada oficina y el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento obtenido teniendo en cuenta los criterios de calidad específicos registrados en la Guía-Metodología - Calidad en la respuesta 05-MG-001 VF 291119.

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo - SIGA y Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

NOTA:

Si tiene alguna inquietud, puede escribirnos al correo electrónico osplanpadrino@educacionbogota.edu.co relacionando en el Asunto: CALIDAD EN LAS RESPUESTAS, en lo siguientes 5 días hábiles de recibido.

Nivel	Nombre del Área	Muestra Seleccionada	Respuestas que No Cumplen	Respuestas que Si Cumplen	% de Cumplimiento en la respuesta
NIVEL CENTRAL Y DIRECCIONES LOCALES	5420 - Oficina de Tesorería Y Contabilidad	3	1	2	67%
	5320 - Oficina Administrativa De Redp	28	4	24	86%
	5310 - Oficina de Servicio Al Ciudadano	92	8	84	91%
	5300 - Dirección de Servicios Administrativos - Archivo Sed	90	6	84	93%
	5300 - Dirección de Servicios Administrativos	4	1	3	75%
	5220 - Oficina de Contratos	22	1	21	95%
	5200 - Dirección de Contratación	1	0	1	100%
	5130 - Oficina de Nómina	210	77	133	63%
	5120 - Oficina de Escalafón Docente	76	57	19	25%
	5111 - Grupo de Certificados Laborales	78	18	60	77%
	5110 - Oficina de Personal	188	66	122	65%
	5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	186	67	119	64%
	5100 - Dirección de Talento Humano	47	32	15	32%
	5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional	7	2	5	71%
	4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	11	3	8	73%
	4300 - Dirección de Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	42	6	36	86%
	4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	259	26	233	90%
	4100 - Dirección de Cobertura	182	19	163	90%
	3500 - Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	33	1	32	97%
	3400 - Dirección de Inclusión E Integración de Poblaciones	27	3	24	89%
	3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	5	0	5	100%
	3200 - Dirección de Educación Media	3	1	2	67%
	3100 - Dirección de Educación Preescolar Y Básica	5	0	5	100%
	3000 - Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	2	0	2	100%
	2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación	79	23	56	71%
	2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	55	5	50	91%
	2400 - Dirección de Relaciones con El Sector Educativo Privado	3	2	1	33%
	2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	48	4	44	92%
	2220 - Dirección Local de Educación Sumapaz	3	0	3	100%
	2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	105	40	65	62%
	2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	65	8	57	88%
	2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	34	4	30	88%
	2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	43	1	42	98%
	2214 - Dirección Local de Educación Mártires	29	0	29	100%
	2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	60	2	58	97%
	2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	36	5	31	86%
	2211 - Dirección Local de Educación Suba	196	41	155	79%
	2210 - Dirección Local de Educación Engativá	99	35	64	65%
	2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	44	2	42	95%
	2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	162	40	122	75%
	2207 - Dirección Local de Educación Bosa	154	25	129	84%
	2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	35	0	35	100%
	2205 - Dirección Local de Educación Usme	49	6	43	88%
	2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal	35	2	33	94%
	2203 - Dirección Local de Educación Santafé - Candelaria	50	1	49	98%
	2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	44	5	39	89%
	2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	96	14	82	85%
	2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	9	1	8	89%
	2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional	4	1	3	75%
	1500 - Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	0	1	100%
	1400 - Oficina de Control Disciplinario	47	9	38	81%
	1300 - Oficina Asesora de Jurídica	82	5	77	94%
	1200 - Oficina de Control Interno	12	2	10	83%
	1100 - Oficina Asesora de Planeación	4	1	3	75%
	1000 - Despacho	59	10	49	83%
	6020 - 01 Colegio Campestre Jaime Garzón (IED)	4	0	4	100%
	6019 - 37 Colegio Sierra Morena (IED)	2	0	2	100%
	6019 - 31 Colegio Rodrigo Lara Bonilla (IED)	1	0	1	100%
	6019 - 27 Colegio Nicolas Gomez Davila (IED)	4	0	4	100%
	6019 - 22 Colegio La Estancia - San Isidro Labrador (IED)	1	0	1	100%
6019 - 18 Colegio Ismael Perdomo (IED)	1	0	1	100%	
6019 - 17 Colegio Guillermo Cano Isaza (IED)	5	0	5	100%	
6019 - 11 Colegio Cundinamarca (IED)	1	0	1	100%	
6019 - 10 Colegio Confederación Brisas Del Diamante (IED)	5	2	3	60%	
6019 - 03 Colegio Arboleda Alta (IED)	1	0	1	100%	
6018 - 27 Colegio San Agustín (IED)	4	2	2	50%	
6018 - 26 Colegio Restrepo Millán (IED)	9	0	9	100%	
6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (IED)	1	0	1	100%	
6018 - 13 Colegio Jose Martí (IED)	1	1	0	0%	
6018 - 11 Colegio Enrique Olaya Herrera (IED)	3	0	3	100%	
6018 - 05 Colegio Bravo Paez (IED)	1	0	1	100%	
6016 - 15 Colegio Sorrento (IED)	1	0	1	100%	
6016 - 11 Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento (IED)	7	0	7	100%	
6016 - 08 Colegio Jose Manuel Restrepo (IED)	1	0	1	100%	



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL
OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Informe Validación Calidad en las Respuestas dadas a la Ciudadanía por la SED
Nivel Central - Direcciones Locales de Educación - Nivel Institucional
Abril

A continuación, encontrará las peticiones evaluadas de cada oficina y el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento obtenido teniendo en cuenta los criterios de calidad específicos registrados en la Guía-Metodología - Calidad en la respuesta 05-MG-001 VF 291119.

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo - SIGA y Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

NOTA:

Si tiene alguna inquietud, puede escribirnos al correo electrónico osplanpadrino@educacionbogota.edu.co relacionando en el Asunto: CALIDAD EN LAS RESPUESTAS, en lo siguientes 5 días hábiles de recibido.

NIVEL INSTITUCIONAL	6016 - 06 Colegio España (IED)	1	0	1	100%
	6016 - 03 Colegio Benjamín Herrera (IED)	1	1	0	0%
	6015 - 05 Colegio Técnico Jaime Pardo Leal (IED)	5	0	5	100%
	6015 - 02 Colegio Escuela Normal Superior Distrital Maria Montessori (IED)	4	0	4	100%
	6014 - 06 Colegio Ricaurte (Concejo) (IED)	1	0	1	100%
	6014 - 04 Colegio Panamericano (IED)	2	1	1	50%
	6014 - 03 Colegio Liceo Nacional Antonia Santos (IED)	1	1	0	0%
	6014 - 01 Colegio Eduardo Santos (IED)	1	0	1	100%
	6013 - 02 Colegio Palermo -IEDIP- (IED)	2	0	2	100%
	6013 - 01 Colegio Manuela Beltrán (IED)	1	0	1	100%
	6012 - 08 Colegio Técnico Domingo Faustino Sarmiento (IED)	2	1	1	50%
	6012 - 03 Colegio Heladia Mejía (IED)	1	0	1	100%
	6012 - 02 Colegio Francisco Primero S.S. (IED)	2	2	0	0%
	6011 - 28 COLEGIO COMPARTIR SUBA IED	1	0	1	100%
	6011 - 26 Colegio Vista Bella (IED)	1	0	1	100%
	6011 - 25 Colegio Virginia Gutierrez De Pineda (IED)	5	0	5	100%
	6011 - 22 Colegio Tibabuyes Universal (IED)	1	0	1	100%
	6011 - 21 Colegio Republica Dominicana (IED)	29	27	2	7%
	6011 - 19 Colegio Prado Veraniego (IED)	1	0	1	100%
	6011 - 17 Colegio Nueva Colombia (IED)	2	1	1	50%
	6011 - 16 Colegio Nicolas Buenaventura (IED)	1	1	0	0%
	6011 - 13 Colegio Instituto Técnico Julio Flórez (IED)	2	0	2	100%
	6011 - 11 Colegio Hunza (IED)	2	0	2	100%
	6011 - 08 Colegio Gerardo Paredes (IED)	1	0	1	100%
	6011 - 07 Colegio Gerardo Molina Ramirez (IED)	2	0	2	100%
	6011 - 04 Colegio Delia Zapata Olivella (IED)	1	1	0	0%
	6011 - 01 Colegio Alberto Lleras Camargo (IED)	2	0	2	100%
	6010 - 29 Colegio San Jose Norte (IED)	9	1	8	89%
	6010 - 27 Colegio Robert F. Kennedy (IED)	3	2	1	33%
	6010 - 26 Colegio Republica de Colombia (IED)	3	0	3	100%
	6010 - 25 Colegio República de China (IED)	5	1	4	80%
	6010 - 21 Colegio Néstor Forero Alcalá (IED)	1	0	1	100%
	6010 - 15 Colegio Magdalena Ortega De Nariño (IED)	2	1	1	50%
	6010 - 11 Colegio Instituto Técnico Republica de Guatemala (IED)	1	0	1	100%
	6010 - 10 Colegio Instituto Técnico Laureano Gomez (IED)	1	0	1	100%
	6010 - 09 Colegio Instituto Técnico Juan Del Corral (IED)	3	1	2	67%
	6010 - 08 Colegio Instituto Técnico Industrial Francisco Jose de Caldas (IED)	18	14	4	22%
	6010 - 06 Colegio General Santander (IED)	6	6	0	0%
	6010 - 04 Colegio Floridablanca (IED)	1	0	1	100%
	6010 - 02 Colegio Antonio Villavicencio (IED)	1	1	0	0%
	6010 - 01 Colegio Antonio Nariño (IED)	4	2	2	50%
	6009 - 11 Colegio La Felicidad (IED)	1	0	1	100%
	6009 - 10 Colegio Villemar El Carmen (IED)	5	0	5	100%
	6009 - 05 Colegio Instituto Técnico Internacional (IED)	2	0	2	100%
	6008 - 41 Colegio Tom Adams (IED)	1	0	1	100%
	6008 - 40 Colegio San Rafael (IED)	1	0	1	100%
	6008 - 38 Colegio San Jose De Castilla (IED)	2	1	1	50%
	6008 - 37 Colegio San Jose (IED)	1	0	1	100%
	6008 - 35 Colegio Prospero Pinzon (IED)	1	0	1	100%
	6008 - 34 Colegio Paulo VI (IED)	6	0	6	100%
6008 - 32 Colegio Nelson Mandela (IED)	1	0	1	100%	
6008 - 31 Colegio Nacional Nicolas Esguerra (IED)	1	0	1	100%	
6008 - 29 Colegio Manuel Zapata Olivella (IED)	1	1	0	0%	
6008 - 28 Colegio Manuel Cepeda Vargas (IED)	20	7	13	65%	
6008 - 27 Colegio Los Periodistas (IED)	1	0	1	100%	
6008 - 24 Colegio La Chucua (IED)	1	1	0	0%	
6008 - 23 Colegio La Amistad (IED)	2	1	1	50%	
6008 - 22 Colegio Kennedy (IED)	42	4	38	90%	
6008 - 19 Colegio Jackeline (IED)	4	0	4	100%	
6008 - 17 Colegio Instituto Técnico Rodrigo De Triana (IED)	4	1	3	75%	
6008 - 16 Colegio Inem Francisco De Paula Santander (IED)	6	1	5	83%	
6008 - 15 Colegio Hernando Duran Dussan (IED)	1	0	1	100%	
6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejía (IED)	11	4	7	64%	
6008 - 10 Colegio El Japón (IED)	3	1	2	67%	
6008 - 07 Colegio Codema (IED)	9	1	8	89%	
6008 - 06 Colegio Class (IED)	2	0	2	100%	
6008 - 05 Colegio Castilla (IED)	2	1	1	50%	
6007 - 29 Colegio de La Bici (IED)	2	0	2	100%	
6007 - 28 Colegio Villas Del Progreso (IED)	2	0	2	100%	
6007 - 24 Colegio Orlando Higuera Rojas (IED)	5	2	3	60%	
6007 - 21 Colegio Luis López De Mesa (IED)	3	1	2	67%	
6007 - 19 Colegio Leonardo Posada Pedraza (IED)	3	1	2	67%	
6007 - 18 Colegio La Concepción (IED)	2	0	2	100%	
6007 - 16 Colegio Jose Francisco Socarras (IED)	1	0	1	100%	
6007 - 14 Colegio Grancolombiano (IED)	2	0	2	100%	
6007 - 13 Colegio German Arciniegas (IED)	4	0	4	100%	
6007 - 10 Colegio El Porvenir (IED)	7	1	6	86%	
6007 - 07 Colegio Cedit San Pablo (IED)	1	1	0	0%	



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL
OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Informe Validación Calidad en las Respuestas dadas a la Ciudadanía por la SED
Nivel Central - Direcciones Locales de Educación - Nivel Institucional
Abril

A continuación, encontrará las peticiones evaluadas de cada oficina y el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento obtenido teniendo en cuenta los criterios de calidad específicos registrados en la Guía-Metodología - Calidad en la respuesta 05-MG-001 VF 291119.

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo - SIGA y Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

NOTA:

Si tiene alguna inquietud, puede escribirnos al correo electrónico osplanpadrino@educacionbogota.edu.co relacionando en el Asunto: CALIDAD EN LAS RESPUESTAS, en lo siguientes 5 días hábiles de recibido.

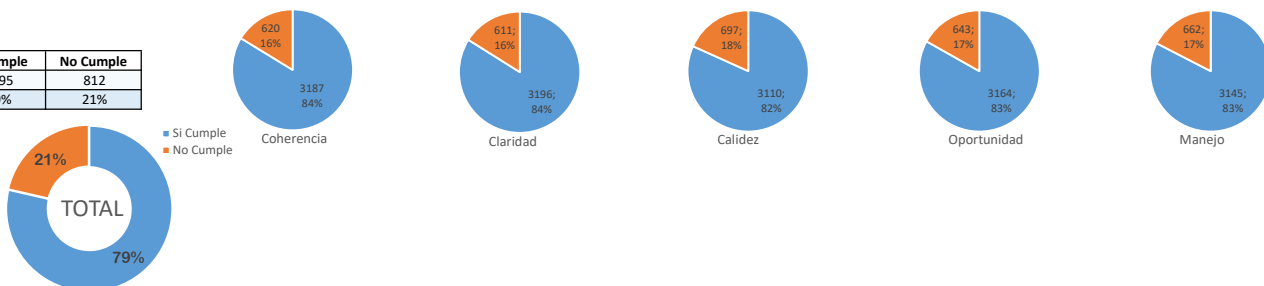
6007 - 06 Colegio Carlos Pizarro León Gomez (IED)	5	1	4	80%
6007 - 05 Colegio Carlos Alban Holguín (IED)	4	0	4	100%
6007 - 04 Colegio Brasilia - Bosa (IED)	1	0	1	100%
6007 - 03 Colegio Bosanova (IED)	4	0	4	100%
6007 - 02 Colegio Alfonso Reyes Echandia (IED)	1	1	0	0%
6006 - 12 Colegio Venecia (IED)	5	4	1	20%
6006 - 11 Colegio San Carlos (IED)	1	0	1	100%
6006 - 05 Colegio Instituto Técnico Industrial Piloto (IED)	9	2	7	78%
6006 - 04 Colegio Inem Santiago Pérez (IED)	4	0	4	100%
6006 - 02 Colegio Centro Integral Jose Maria Córdoba (IED)	3	1	2	67%
6005 - 42 Colegio Santa Librada (IED)	1	0	1	100%
6005 - 41 Colegio San Cayetano (IED)	1	0	1	100%
6005 - 24 Colegio Miguel De Cervantes Saavedra (IED)	3	0	3	100%
6005 - 17 Colegio Francisco Antonio Zea De Usme (IED)	2	1	1	50%
6005 - 16 Colegio Fernando Gonzalez Ochoa (IED)	1	0	1	100%
6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simonelli (IED)	4	0	4	100%
6005 - 13 Colegio Estanislao Zuleta (IED)	1	0	1	100%
6005 - 12 Colegio El Virrey Jose Solís (IED)	1	0	1	100%
6005 - 08 Colegio Eduardo Umaña Mendoza (IED)	4	0	4	100%
6005 - 06 Colegio Ciudad De Villavicencio (IED)	1	1	0	0%
6005 - 05 Colegio Chuniza (IED)	2	0	2	100%
6005 - 04 Colegio Brazuelos (IED)	2	0	2	100%
6005 - 01 Colegio Almirante Padilla (IED)	2	0	2	100%
6004 - 32 Colegio Técnico Tomas Rueda Vargas (IED)	1	0	1	100%
6004 - 30 Colegio San Isidro Sur Oriental (IED)	1	0	1	100%
6004 - 28 Colegio Republica del Ecuador (IED)	1	0	1	100%
6004 - 16 Colegio Juan Evangelista Gomez (IED)	1	0	1	100%
6004 - 13 Colegio Jose Félix Restrepo (IED)	4	1	3	75%
6004 - 10 Colegio Francisco Javier Matiz (IED)	1	0	1	100%
6004 - 09 Colegio Florentino Gonzalez (IED)	5	2	3	60%
6004 - 07 Colegio El Rodeo (IED)	4	0	4	100%
6004 - 04 Colegio Altamira Sur Oriental (IED)	2	0	2	100%
6004 - 02 Colegio Aldemar Rojas Plazas (IED)	3	0	3	100%
6003 - 06 Colegio Los Pinos (IED)	1	1	0	0%
6003 - 02 Colegio Aulas Colombianas San Luis (IED)	2	2	0	0%
6002 - 03 Colegio Simón Rodríguez (IED)	5	1	4	80%
6002 - 02 Colegio San Martín De Porres (IED)	1	0	1	100%
6001 - 11 Colegio Usaquén (IED)	1	0	1	100%
6001 - 08 Colegio Saludcoop Norte (IED)	10	1	9	90%
6001 - 07 Colegio Nuevo Horizonte (IED)	3	0	3	100%
6001 - 02 Colegio Aquileo Parra (IED)	7	0	7	100%
TOTAL	3,807	812	2,995	78.67%

RESULTADOS SECRETARÍA DE EDUCACION GENERAL

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
3,807	0	3807	3187	620	3196	611	3110	697	3164	643	3145	662
			84%	16%	84%	16%	82%	18%	83%	17%	83%	17%

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

Si Cumple	No Cumple
2995	812
79%	21%





SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL
OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Informe Validación Calidad en las Respuestas dadas a la Ciudadanía por la SED
Nivel Central - Direcciones Locales de Educación - Nivel Institucional
Abril

A continuación, encontrará las peticiones evaluadas de cada oficina y el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento obtenido teniendo en cuenta los criterios de calidad específicos registrados en la Guía-Metodología - Calidad en la respuesta 05-MG-001 VF 291119.

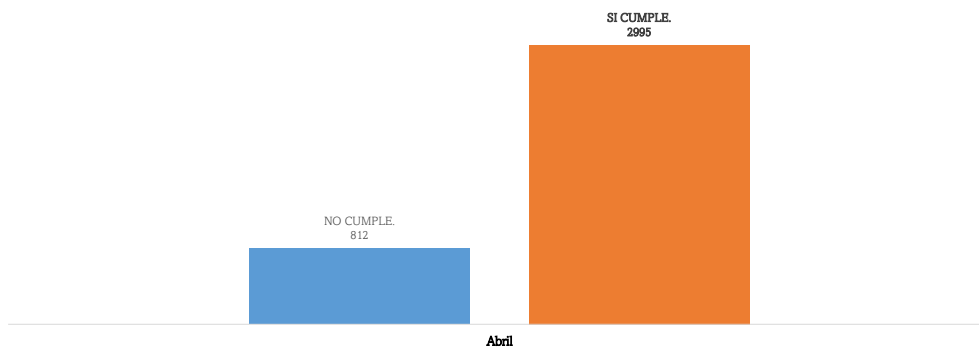
Fuente: Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo - SIGA y Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

NOTA:

Si tiene alguna inquietud, puede escribirnos al correo electrónico osplanpadrino@educacionbogota.edu.co relacionando en el Asunto: CALIDAD EN LAS RESPUESTAS, en lo siguientes 5 días hábiles de recibido.

SELECCIONE SU
ÁREA O IED

DETALLE POR OFICINA





SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL
OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Informe Validación Calidad en las Respuestas dadas a la Ciudadanía por la SED
Nivel Central - Direcciones Locales de Educación - Nivel Institucional
Abril

A continuación, encontrará las peticiones evaluadas de cada oficina y el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento obtenido teniendo en cuenta los criterios de calidad específicos registrados en la Guía-Metodología - Calidad en la respuesta 05-MG-001 VF 291119.

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo - SIGA y Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

NOTA:

Si tiene alguna inquietud, puede escribirnos al correo electrónico osplanpadrino@educacionbogota.edu.co relacionando en el Asunto: CALIDAD EN LAS RESPUESTAS, en lo siguientes 5 días hábiles de recibido.

PRINCIPALES ASPECTOS A MEJORAR

COHERENCIA	Total
No Evaluado por no tener anexo	535
No cumple (Ver observación)	50
No cumple Aunque el(la) peticionario(a) es un(a) ciudadano(a) se refieren a el(ella) en genero diferente.	15
La respuesta esta dirigida a un ciudadano que no corresponde al Requerimiento	13

CLARIDAD	Total
No Evaluado por no tener anexo	537
No cumple (Ver observación)	53
Realizan cierre con respuesta que no es de fondo (faltan datos de contacto, solo se informa inicio de investigación, informa adelanto de visita etc)	8
Se requería solicitar ampliación y no realizar un cierre definitivo	4
Cierran con respuesta parcial que no está relacionada con el motivo de la petición	3
No anexa documento con el que se da traslado a otra área o entidad	2
No le responden directamente al ciudadano si no al sistema comentando que hacen falta datos para dar solución a lo requerido por el ciudadano	2

CALIDEZ	Total
No Evaluado por no tener anexo	535
No es una respuesta cordial	94
No cumple (Ver observación)	51
Respuesta simple, no muestra importancia al ciudadano	17

MANEJO DEL SISTEMA	Total
No Evaluado por no tener anexo	538
No cumple (Ver observación)	89
El ciudadano no puede vizualizar la respuesta ya que la calidad del pdf no lo permite	10
No se realiza la clasificación a través del sistema (Clasificador General)	7
Realizan cierre definitivo con respuesta de tipo parcial	7
Dan cierre definitivo porque no hay datos, es importante recalcar la herramienta que tiene el sistema para solicitar ampliación de la información necesaria para dar una respuesta de fondo	3
Anexan en el sistema como respuesta definitiva solicitud enviada por la Secretaria de Educación al Colegio objeto de la queja	3
Realizan cierre definitivo informando que se dio traslado, sin datos de contacto	1
El documento no corresponde al asunto registrado	1
Asigna a otra dependencia fuera del tiempo estipulado	1

Aprobó:
Marco Antonio Barrera Gómez
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano

Elaboró:
Narda Lizeth Rodriguez Toro
Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano