

Calidad de las Respuestas dadas en la Secretaría de Educación

Nivel Central - Local e Institucional
AGOSTO 2021

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 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.

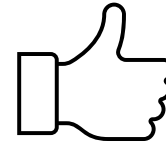
Esta formula se aplicará por dependencia para obtener un resultado más significativo y equitativo.



Criterios de Calidad



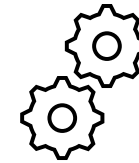
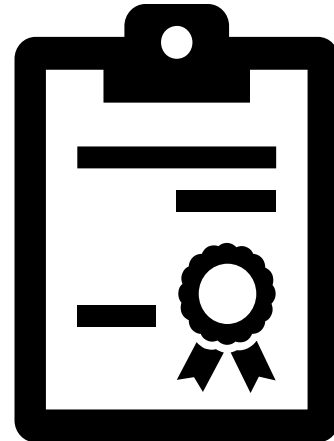
COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.



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 Total: **42.706**

Población Análisis: **9.418**

Población Muestral: **1.201**

Nivel Central:

Total Evaluado: **582**

No Cumplen: **113**

Nivel Institucional:

Total Evaluado: **600**

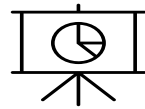
No Cumplen: **1**



No evaluados: 19 por encontrarse en términos

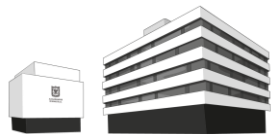


Resultado de la Evaluación



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
1.182	19	1.070	112	1.037	145	1.014	168	1.102	80	1.009	173
		91%	9%	88%	12%	86%	14%	93%	7%	85%	15%



Nivel Central y Local

Evaluados		TOTAL	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple
582	18	479	103
		82%	18%



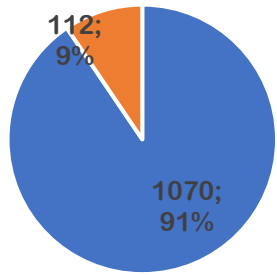
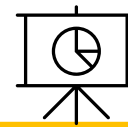
Nivel Institucional

Evaluados		TOTAL	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple
600	1	448	152
		75%	25%

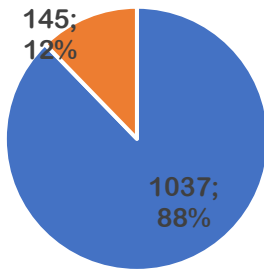
205 Colegios Evaluados

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

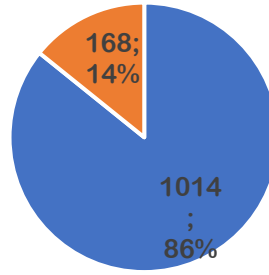
Resultado de la Evaluación Entidad



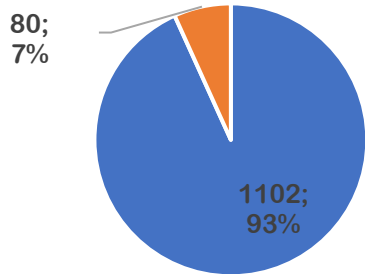
Coherencia



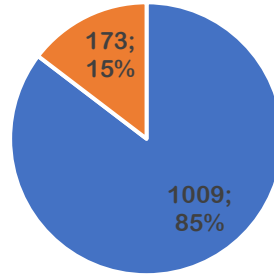
Claridad



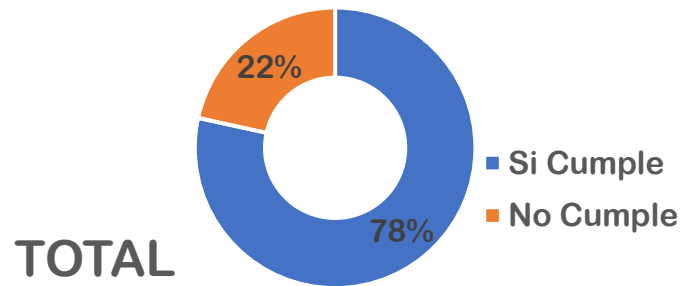
Calidez



Oportunidad



Manejo del Sistema



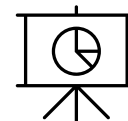
TOTAL

■ Si Cumple
■ No Cumple

Principales dependencias que fallaron en alguno de los criterios de calidad

NIVEL	Dependencia	Evaluados	No Cumplen	% Incumplimiento
NVC - DLE	Dirección de Talento Humano	14	14	100%
	Oficina de Presupuesto	1	1	100%
	Subsecretaría de Integración Interinstitucional	8	4	50%
IED	6010 - 30 Colegio Simón Bolívar (IED)	4	4	100%
	6010 - 01 Colegio Antonio Nariño (IED)	4	4	100%
	6004 - 31 Colegio San Jose Sur Oriental (IED)	4	4	100%

Resultado de la Evaluación Entidad



DEPENDENCIA EVALUADA	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
5100 - Dirección de Talento Humano	14	14	2	2	2	2	14
			14%	14%	14%	14%	100%
5410 - Oficina de Presupuesto	1	1	1	1	1	1	1
			100%	100%	100%	100%	100%
2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional	8	4	4	4	4	4	4
			50%	50%	50%	50%	50%
6010 - 30 Colegio Simón Bolívar (IED)	4	4	3	2	4	2	0
			75%	50%	100%	50%	0%
6010 - 01 Colegio Antonio Nariño (IED)	4	4	2	2	2	2	0
			50%	50%	50%	50%	0%
6004 - 31 Colegio San Jose Sur Oriental (IED)	4	4	0	0	4	0	0
			0%	0%	100%	0%	0%

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	Responden fuera de los términos legales	No cumple (Fue finalizada por Asignación sin dar respuesta al ciudadano)
No cumple (No era competencia del área)	No cumple (Ver observación)	No es una respuesta cordial	No Evaluado por no tener anexo	No Evaluado por no tener anexo
La respuesta esta dirigida a un ciudadano que no corresponde al Requerimiento	Se realiza el cierre al requerimiento con el traslado, sin datos donde el ciudadano pueda hacer seguimiento a su petición.	No cumple (Se evalúa la respuesta presentada en el campo comentario)		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.
- ❑ Es importante el cargue en las dos secciones de “adjunto de documentación”
- ❑ Otorgar en los comunicados un lenguaje Claro y cordial para el ciudadano, empatía.
- ❑ 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

