

Calidad de las Respuestas dadas en la Secretaría de Educación

Nivel Central - Local e Institucional
DICIEMBRE 2021

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
DIR. DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Aprobó:
Marco Antonio Barrera
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano



Elaboro: Narda Lizeth Rodriguez
Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano
Información: Veiman Sneider Cotrino
Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano



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.

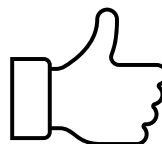
Esta formula se aplicará por dependencia para obtener un resultado más significativo y equitativo.



Criterios de Calidad



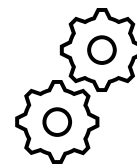
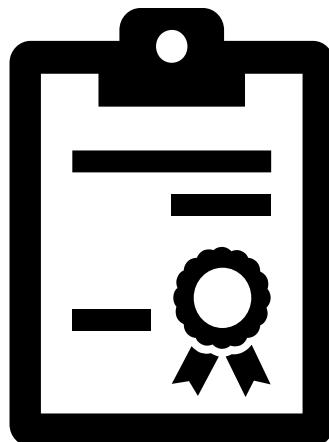
COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.



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 a Evaluar: **26.035**

Población Muestral: **3.678**

Nivel Central:

Total Evaluado: **3.404**

No Cumplen: **603**

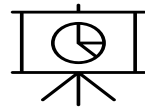
Nivel Institucional:

Total Evaluado: **425**

No Cumplen: **151**

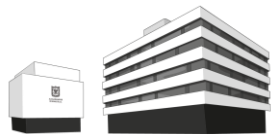


Resultado de la Evaluación



Entidad

Evaluados		Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo Aplicativo		TOTAL	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
3678	0	3336	342	3244	434	3226	452	3305	373	3190	488	2924	754
		91%	9%	88%	12%	88%	12%	90%	10%	87%	13%	79%	21%



Nivel Central y Local

Evaluados		TOTAL	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple
3.404	0	2801	603
		82%	18%



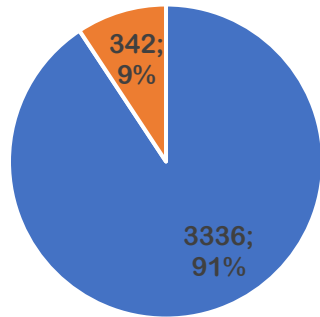
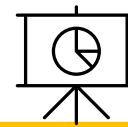
Nivel Institucional

Evaluados		TOTAL	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple
425	0	274	151
		64%	36%

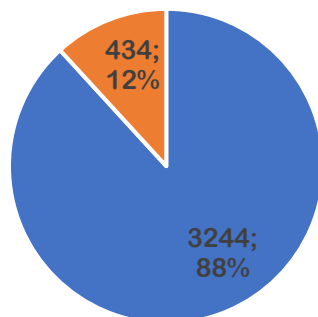
129 Colegios Evaluados

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

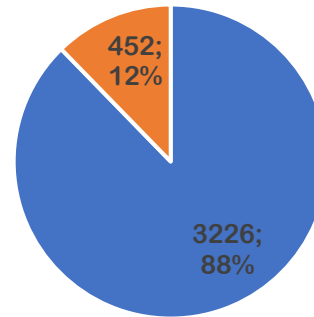
Resultado de la Evaluación Entidad



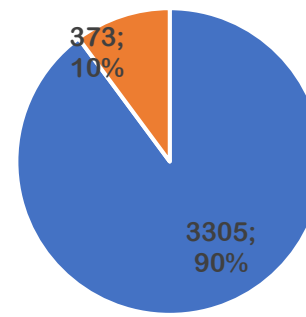
Coherencia



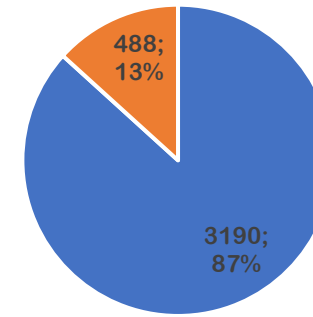
Claridad



Calidez



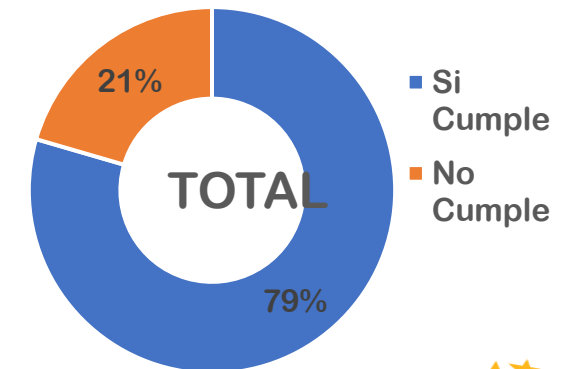
Oportunidad



Manejo del Sistema

Principales dependencias que fallaron en alguno de los criterios de calidad

NIVEL	DEPENDENCIA	UNIVERSO	MUESTRA	CUMPLE	NO CUMPLE	INCUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO
NVC - DLE	4000 - Subsecretaría de Acceso Y Permanencia	2	2	1	1	-50%	50,00%
	5130 - Oficina de Nómina	1433	229	145	84	-37%	63,32%
	2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	22	11	7	4	-36%	63,64%
IED	6003 - 02 Colegio Aulas Colombianas San Luis (IED)	8	2	1	1	-100%	0,00%
	6003 - 06 Colegio Los Pinos (IED)	4	2	1	1	-100%	0,00%
	6004 - 13 Colegio Jose Félix Restrepo (IED)	1	2	1	1	-100%	0,00%



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 Evaluado por no tener anexo
La respuesta esta dirigida a un ciudadano que no corresponde al Requerimiento	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	No Evaluado por no tener anexo	No cumple (EL OFICIO NO TIENE FIRMA DEL JEFE DEL AREA)
No cumple (LE RESPONDE AL SISTEMA MAS NO AL CIUDADANO)	No cumple (Ver observación)	Respuesta simple, no muestra importancia al ciudadano		Realizan cierre definitivo con respuesta de tipo parcial

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

