

Calidad de las Respuestas dadas en la Secretaría de Educación

Nivel Central - Local e Institucional
OCTUBRE 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.

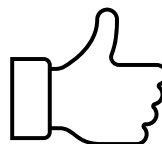
Esta formula se aplicará por dependencia para obtener un resultado más significativo y equitativo.



Criterios de Calidad



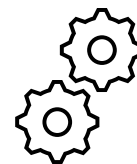
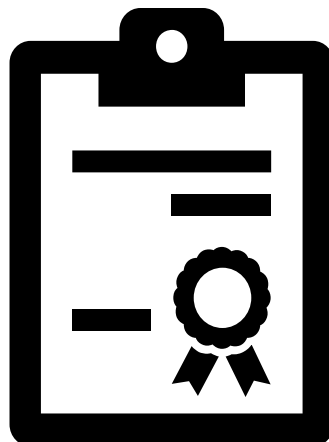
COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.



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: **25.588**

Población Muestral: **3.212**

Nivel Central:

Total Evaluado: **2.994**

No Cumplen: **609**

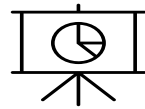
Nivel Institucional:

Total Evaluado: **218**

No Cumplen: **67**

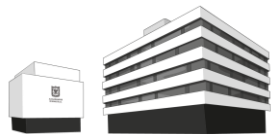


Resultado de la Evaluación



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
3213	0	2746	466	2721	491	2714	498	2737	475	2644	568	2536	676
		85%	15%	85%	15%	84%	16%	85%	15%	82%	18%	79%	21%



Nivel Central y Local

Evaluados		TOTAL	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple
2.994	0	2.385	609
		80%	20%



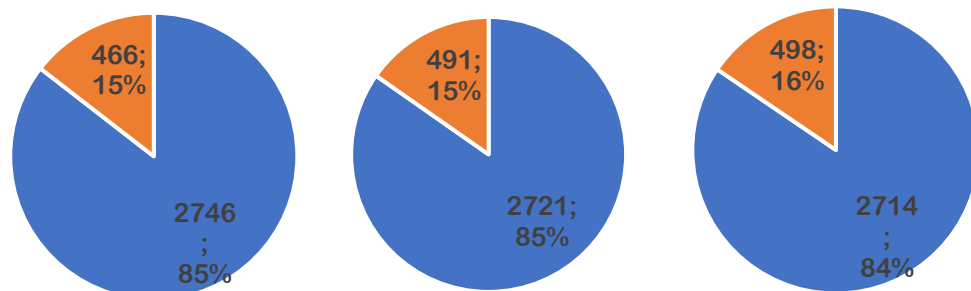
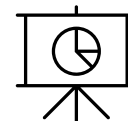
Nivel Institucional

Evaluados		TOTAL	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple
218	0	151	67
		67%	31%

99 Colegios Evaluados

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

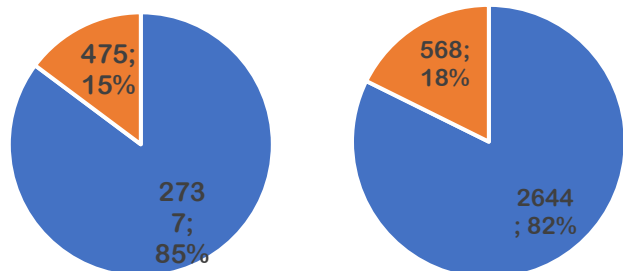
Resultado de la Evaluación Entidad



Coherencia

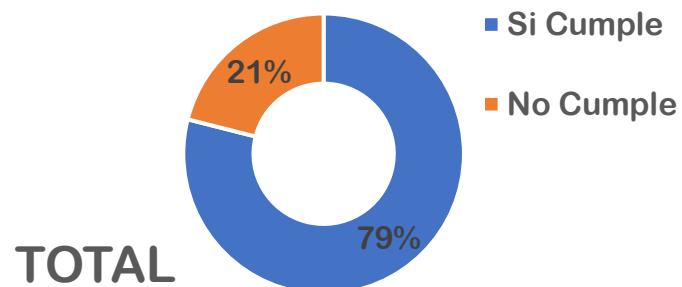
Claridad

Calidez



Oportunidad

Manejo del Sistema



Principales dependencias que fallaron en alguno de los criterios de calidad

NIVEL	DEPENDENCIA	UNIVERSO	CUMPLE	NO CUMPLE	INCUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO
NVC - DLE	2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	180	2	2	100%	0,00%
	2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	95	39	29	74%	25,64%
	4300 - Dirección de Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	265	9	5	56%	44,44%
IED	6011 - 17 Colegio Nueva Colombia (IED)	13	2	2	100%	0,00%
	6014 - 04 Colegio Panamericano (IED)	4	1	1	100%	0,00%
	6018 - 02 Colegio Alexander Fleming (IED)	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
No cumple (No era competencia del área)	No cumple (Ver observación)	Respuesta simple, no muestra importancia al ciudadano	No Evaluado por no tener anexo	No cumple (Ver observación)
Genera respuesta 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 es una respuesta cordial		Aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley la publicación en el aplicativo fue extemporánea

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

