

Calidad de las Respuestas dadas en la Secretaría de Educación

Nivel Central - Local e Institucional
SEPTIEMBRE 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.

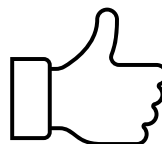
Esta formula se aplicará por dependencia para obtener un resultado más significativo y equitativo.



Criterios de Calidad



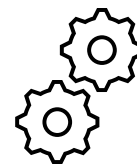
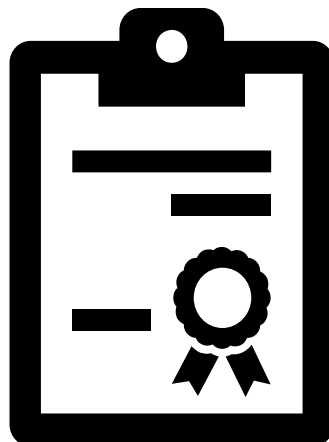
COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.



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: **33.739**

Población Análisis: **7.517**

Población Muestral: **1.001**

Nivel Central:

Total Evaluado: **905**

No Cumplen: **186**

Nivel Institucional:

Total Evaluado: **96**

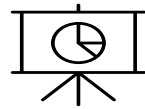
No Cumplen: **39**



No evaluados: 1 por encontrarse en términos

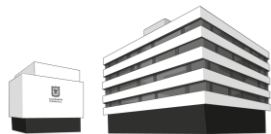


Resultado de la Evaluación



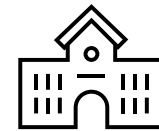
Entidad

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
1000	1	904	96	860	140	862	138	927	73	890	110
		90%	10%	86%	14%	86%	14%	93%	7%	89%	11%



Nivel Central y Local

Evaluados		TOTAL	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple
904	1	718	186
		79%	21%



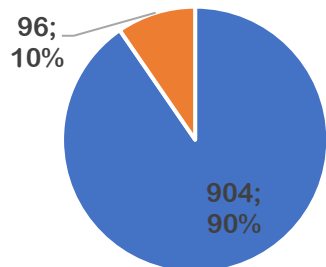
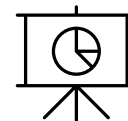
Nivel Institucional

Evaluados		TOTAL	
Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple
96	0	57	39
		59%	41%

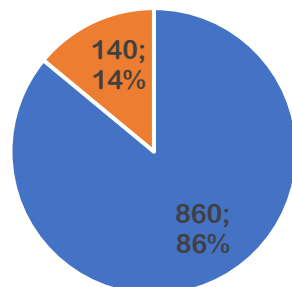
54 Colegios Evaluados

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

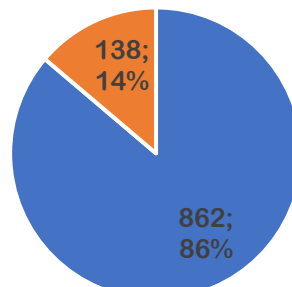
Resultado de la Evaluación Entidad



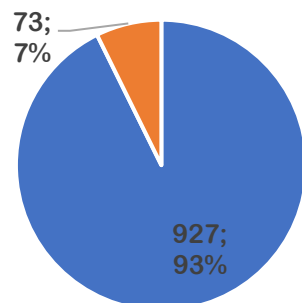
Coherencia



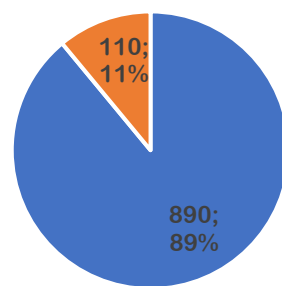
Claridad



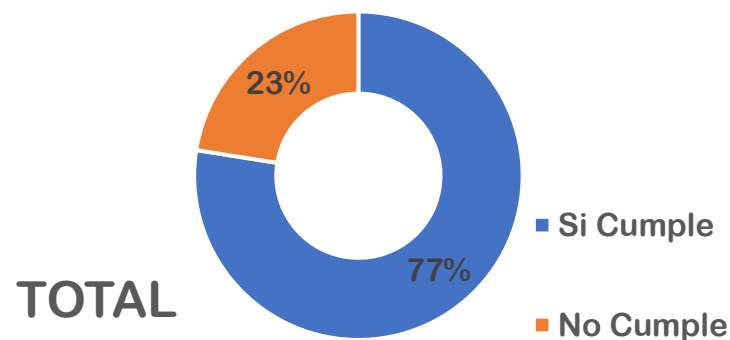
Calidez



Oportunidad



Manejo del Sistema

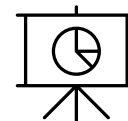


TOTAL

Principales dependencias que fallaron en alguno de los criterios de calidad

NIVEL	Dependencia	Evaluados	No Cumplen	% Incumplimiento
NVC - DLE	OFICINA ASESORA DE JURIDICA	6	6	100%
	DIRECCION DE DOTACIONES ESCOLARES	2	2	100%
	DIRECCION LOCAL DE EDUCACION CHAPINERO	1	1	100%
IED	6006 - 02 COLEGIO CENTRO INTEGRAL JOSE MARIA CORDOBA (IED)	8	8	100%
	6001 - 04 COLEGIO DIVINO MAESTRO (IED)	2	2	100%
	6006 - 11 COLEGIO SAN CARLOS (IED)	2	2	100%

Resultado de la Evaluación Entidad



DEPENDENCIA EVALUADA	TOTAL DE PETICIONES EVALUADAS	TOTAL QUE NO CUMPLEN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
1300 - OFICINA ASESORA DE JURIDICA	6	6	4	6	6	4	4
			67%	100%	100%	67%	67%
4400 - DIRECCION DE DOTACIONES ESCOLARES	2	2	1	2	1	1	1
			50%	100%	50%	50%	50%
2202 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION CHAPINERO	1	1	0	0	0	0	1
			0%	0%	0%	0%	100%
6006 - 02 COLEGIO CENTRO INTEGRAL JOSE MARIA CORDOBA (IED)	8	8	1	2	7	7	1
			13%	25%	88%	88%	13%
6001 - 04 COLEGIO DIVINO MAESTRO (IED)	2	2	1	2	0	1	2
			50%	100%	0%	50%	100%
6006 - 11 COLEGIO SAN CARLOS (IED)	2	2	0	0	2	0	0
			0%	0%	100%	0%	0%

Principales Causas de No Cumplimiento

COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
No le responden a la peticionaria	contestan múltiples solicitudes a ciudadanos diferentes incluido el peticionario de la queja evaluada.	No es una respuesta cordial	Responden fuera de los términos legales	Se finaliza con solicitud de información a otra entidad y no se da respuesta al peticionario
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
Genera respuesta 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 cumple (el oficio no está firmado por el jefe del área)		Realizan cierre definitivo con respuesta de tipo parcial

RECOMENDACIONES

- ❑ No elaborar oficios masivos donde se relaciones varias personas.
- ❑ Socializar a manera de indicador general a todas las áreas los resultados obtenidos
- ❑ 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

