



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL  
OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
Informe Validación Calidad en las Respuestas dadas a la Ciudadanía por la SED

ENERO 2024

A continuación, encontrará las peticiones valoradas en el mes de enero de las oficinas seleccionadas en la muestra y el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento obtenido, teniendo en cuenta los parámetros de calidad registrados en la Guía-Metodología - Calidad en la respuesta 05-MG-001 VF 291119.

Igualmente conocerá la percepción de la ciudadanía frente a las respuestas recibidas a su solicitud, quienes evalúan los criterios de Amabilidad, Claridad, Transparencia y efectividad, (encuesta de percepción mensual enviada a la ciudadanía)

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

Si tiene alguna inquietud, puede escribirnos al correo electrónico [oscplandpadrino@educacionbogota.edu.co](mailto:oscplandpadrino@educacionbogota.edu.co) relacionando en el Asunto: CALIDAD EN LAS RESPUESTAS, en los siguientes 5 días hábiles de recibido.

Nivel	Nombre de la Dependencia SED	Total de salidas para evaluar	Muestra Seleccionada	Respuestas que No Cumplen	Respuestas que Si Cumplen	% de Cumplimiento en la respuesta
NIVEL CENTRAL Y DIRECCIONES LOCALES	1200 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0	1	100,00%
	1300 - OFICINA ASESORA DE JURIDÍA	83	10	0	10	100,00%
	1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE INSTRUCCION	123	7	0	7	100,00%
	1500 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE JUZGAMIENTO	1	1	0	1	100,00%
	1700 - OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	3	3	0	3	100,00%
	1800 - OFICINA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR	18	14	0	14	100,00%
	2000 - SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN INTERINSTITUCIONAL	2	2	0	2	100,00%
	2100 - DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y COLEGIOS DISTRITALES	1	2	0	2	100,00%
	2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAQUÉN	5	3	0	3	100,00%
	2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO	11	4	0	4	100,00%
	2203 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SANTAFE - CANDELARIA	13	6	0	6	100,00%
	2204 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SAN CRISTOBAL	3	1	0	1	100,00%
	2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME	8	6	1	5	83,33%
	2206 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELITO	5	1	0	1	100,00%
	2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	15	14	0	14	100,00%
	2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	21	12	11	1	8,33%
	2209 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN FONTIBON	15	13	0	13	100,00%
	2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	45	25	5	20	80,00%
	2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	55	34	1	33	97,06%
	2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS UNIDOS	2	2	0	2	100,00%
	2213 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TELUSAQUILLO	11	10	1	9	90,00%
	2214 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN MÁRTIRES	4	2	0	2	100,00%
	2215 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ANTONIO NARIÑO	1	1	0	1	100,00%
	2216 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE ARANDA	4	1	1	0	0,00%
	2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URIBE URIBE	6	6	0	6	100,00%
	2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLIVAR	10	7	0	7	100,00%
	2300 - DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	4	1	0	1	100,00%
	2500 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	11	6	0	6	100,00%
	2600 - DIRECCIÓN DE RELACIONES CON LOS SECTORES DE EDUCACION SUPERIOR	26	16	0	16	100,00%
	3100 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PREESCOLAR Y BÁSICA	1	1	0	1	100,00%
	3200 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA	2	2	0	2	100,00%
	3400 - DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN DE POBLACIONES	6	3	0	3	100,00%
	3500 - DIRECCIÓN DE FORMACIÓN DE DOCENTES E INNOVACIONES PEDAGÓGICAS	10	8	0	8	100,00%
	4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	296	73	10	63	86,30%
	4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	79	42	1	41	97,62%
	4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS	121	5	0	5	100,00%
	4400 - DIRECCIÓN DE DOTACIONES ESCOLARES	3	3	0	3	100,00%
	5000 - SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	1	1	0	1	100,00%
	5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	8	8	2	6	75,00%
	5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	139	42	18	24	57,14%
	5110 - OFICINA DE PERSONAL	164	54	13	41	75,93%
	5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	124	48	7	41	85,42%
	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	401	49	40	9	18,37%
	5130 - OFICINA DE NÓMINA	97	45	1	44	97,78%
	5220 - OFICINA DE CONTRATOS	14	8	0	8	100,00%
	5300 - DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - ARCHIVO SED	63	32	0	32	100,00%
	5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	156	66	1	65	98,48%
	6001 - 09 COLEGIO TOBERIN (IED)	1	1	0	1	100,00%
	6004 - 07 COLEGIO EL RODEO (IED)	1	1	0	1	100,00%
	6004 - 13 COLEGIO JOSE FELIX RESTREPO (IED)	1	1	0	1	100,00%
	6004 - 28 COLEGIO REPUBLICA DEL ECUADOR (IED)	2	2	0	2	100,00%
	6007 - 37 COLEGIO LAURA HERRERA DE VARELA (IED)	23	18	0	18	100,00%
	6008 - 01 COLEGIO ALFONSO LOPEZ PUMAREJO (IED)	1	1	0	1	100,00%
6008 - 14 COLEGIO GENERAL GUSTAVO ROJAS PINILLA (IED)	1	1	0	1	100,00%	
6008 - 20 COLEGIO JAIRO ANIBAL NIÑO (CED)	1	1	0	1	100,00%	
6008 - 26 COLEGIO LAS AMERICAS (IED)	2	2	0	2	100,00%	
6008 - 39 COLEGIO SAN PEDRO CLAVER (IED)	1	1	0	1	100,00%	
6010 - 08 COLEGIO TECNICO INDUSTRIAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS (IED)	1	1	1	0	0,00%	
6010 - 14 COLEGIO LA PALESTINA (IED)	1	1	0	1	100,00%	
6016 - 03 COLEGIO BENJAMIN HERRERA (IED)	2	2	0	2	100,00%	
6019 - 22 COLEGIO LA ESTANCIA - SAN ISIDRO LABRADOR (IED)	1	1	0	1	100,00%	
6019 - 39 COLEGIO UNION EUROPEA (IED)	1	1	0	1	100,00%	
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO		2232	735	114	621	84,49%

RESULTADOS SECRETARÍA DE EDUCACIÓN GENERAL

UNIVERSO	Evaluados			Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo Aplicativo	
	Muestra	Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
	2.232	735	735	0	656	79	653	82	657	78	627	108	655
				89%	11%	89%	11%	89%	11%	85%	15%	89%	11%

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

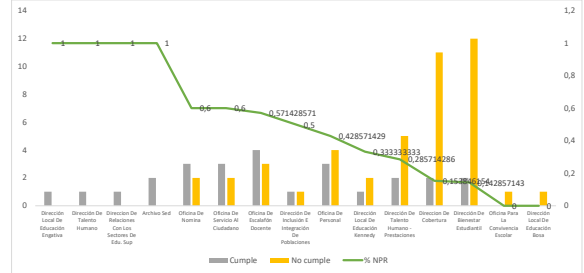
**SELECCIONE SU DEPENDENCIA**

Nombre:

Respuestas que No Cumplen. Respuestas que Si Cumplen. % de Cumplimiento en la respuesta.

NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD POR LA CIUDADANÍA

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Dirección Local De Educación Engativá	1	0	1	100%
Dirección De Talento Humano	1	0	1	100%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Edu. Sup	1	0	1	100%
Archivo Sed	2	0	2	100%
Oficina De Nomina	3	2	5	60%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	3	2	5	60%
Oficina De Escalafón Docente	4	3	7	57%
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	1	1	2	50%
Oficina De Personal	3	4	7	43%
Dirección Local De Educación Kennedy	1	2	3	33%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	2	5	7	29%
Dirección De Cobertura	2	11	13	15%
Dirección De Bienestar Estudiantil	2	12	14	14%
Oficina Para La Convivencia Escolar	0	1	1	0%
Dirección Local De Educación Bosa	0	1	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>44</b>	<b>70</b>	<b>37%</b>



PRINCIPALES ASPECTOS A MEJORAR

<b>COHERENCIA</b>	<b>Total</b>
No Evaluado por no tener anexo	76
No cumple (Ver observación)	3
	<b>79</b>
<b>CLARIDAD</b>	<b>Total</b>
No Evaluado por no tener anexo	75
No cumple (Ver observación)	6
No anexa documento con el que se da traslado a otra área o entidad	1
	<b>82</b>
<b>CAUIDEZ</b>	<b>Total</b>
No Evaluado por no tener anexo	74
No cumple (Ver observación)	3
Respuesta simple, no muestra importancia al ciudadano	1
	<b>78</b>
<b>OPORTUNIDAD DE RESPUESTA (EN TERMINOS)</b>	<b>Total</b>
No Evaluado por no tener anexo	75
Responden fuera de los términos legales	27
No cumple (Ver observación)	6
	<b>108</b>
<b>MANEJO DEL SISTEMA</b>	<b>Total</b>
No Evaluado por no tener anexo	76
No cumple (Ver observación)	4
	<b>80</b>

Firmas en documento PDF

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

Elaboró:   
 Jhon Edison Ruiz  
 Oficina de Servicio al Ciudadano

Fecha de elaboración: 07-02-2024