

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARIA DE EDUCACION

SECRETARIA DE EDUCACIÓN DISTRITAL

OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Informe Validación Calidad en las Respuestas dadas a la Ciudadanía por la SED

DICIEMBRE 2024

A continuación, encontrará las peticiones valoradas en el mes de diciembre de las oficinas seleccionadas en la muestra y el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento obtenido, teniendo en cuenta los parametros de calidad registrados en la Guia-Metodologia - 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 osplanpadrino@educacionbogota.edu.co relacionando en el Asunto: CALIDAD EN LAS RESPUESTAS, en lo 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	1000 - DESPACHO	1	1	0	1	100%
	1100 - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	2	0	2	100%
	1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE INSTRUCCION	16	13	4	9	69%
	1800 - OFICINA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR	4	4	1	3	75%
	2000 - SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN INTERINSTITUCIONAL	2	2	0	2	100%
	2100 - DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y COLEGIOS DISTRITALES	1	1	0	1	100%
	2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAQUÉN	3	3	1	2	67%
	2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO	3	3	1	2	67%
	2203 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SANTA FE - CANDELARIA	3	3	2	1	33%
	2204 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SAN CRISTOBAL	6	6	1	5	83%
	2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME	12	10	5	5	50%
	2206 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELITO	4	4	0	4	100%
	2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	14	12	3	9	75%
	2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	12	10	2	8	80%
	2209 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN FONTIBON	15	13	0	13	100%
	2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	22	17	6	11	65%
	2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	26	19	0	19	100%
	2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS UNIDOS	2	2	0	2	100%
	2213 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TEUSAQUILLO	2	2	0	2	100%
	2214 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN MÁRTIRES	4	4	0	4	100%
	2215 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ANTONIO NARIÑO	3	3	0	3	100%
	2216 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE ARANDA	6	6	0	6	100%
	2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URIBE URIBE	7	6	1	5	83%
	2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLIVAR	4	4	2	2	50%
	2400 - DIRECCIÓN DE RELACIONES CON EL SECTOR EDUCATIVO PRIVADO	1	1	1	0	0%
	2500 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	7	6	2	4	67%
	2600 - DIRECCIÓN DE RELACIONES CON LOS SECTORES DE EDUCACION SUPERIOR	5	5	0	5	100%
	3400 - DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN DE POBLACIONES	2	2	1	1	50%
	3500 - DIRECCIÓN DE FORMACIÓN DE DOCENTES E INNOVACIONES PEDAGÓGICAS	1	1	0	1	100%
	4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	69	36	8	28	78%
	4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTEL	25	19	0	19	100%
	4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS E	1	1	0	1	100%
	5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	5	5	4	1	20%
	5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	3	3	0	3	100%
	5110 - OFICINA DE PERSONAL	19	15	2	13	87%
	5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	6	6	1	5	83%
	5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	2	2	0	2	100%
	5130 - OFICINA DE NÓMINA	6	6	0	6	100%
	5300 - DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - ARCHIVO SED	1	1	0	1	100%
	5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	25	22	0	22	100%
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DISTRITALES	6001 - 07 COLEGIO NUEVO HORIZONTE (IED)	1	1	0	1	100%
	6004 - 07 COLEGIO EL RODEO (IED)	1	1	0	1	100%
	6004 - 16 COLEGIO JUAN EVANGELISTA GOMEZ (IED)	1	1	0	1	100%
	6004 - 25 COLEGIO NUEVA DELHI (IED)	1	1	0	1	100%
	6005 - 15 COLEGIO FEDERICO GARCIA LORCA (IED)	1	1	0	1	100%
	6005 - 17 COLEGIO FRANCISCO ANTONIO ZEA DE USME (IED)	2	2	0	2	100%
	6006 - 11 COLEGIO SAN CARLOS (IED)	1	1	0	1	100%
	6007 - 11 COLEGIO FERNANDO MAZUERA VILLEGAS (IED)	1	1	0	1	100%
	6008 - 06 COLEGIO CLASS (IED)	1	1	0	1	100%
	6008 - 32 COLEGIO NELSON MANDELA (IED)	1	1	0	1	100%
	6008 - 38 COLEGIO SAN JOSE DE CASTILLA (IED)	1	1	0	1	100%
	6008 - 48 COLEGIO TERESA MARTINEZ DE VARELA (IED)	1	1	0	1	100%
	6009 - 04 COLEGIO COSTA RICA (IED)	2	2	0	2	100%
	6010 - 02 COLEGIO ANTONIO VILLAVICENCIO (IED)	1	1	0	1	100%
	6010 - 04 COLEGIO FLORIDABLANCA (IED)	2	2	0	2	100%
	6010 - 10 COLEGIO INSTITUTO TECNICO LAUREANO GOMEZ (IED)	1	1	0	1	100%
	6010 - 32 COLEGIO TOMAS CIPRIANO DE MOSQUERA (IED)	1	1	1	0	0%
	6011 - 30 COLEGIO JAIME NIÑO DIEZ (IED)	2	2	0	2	100%
	6016 - 02 COLEGIO ANTONIO JOSE DE SUCRE (IED)	1	1	0	1	100%
	6016 - 11 COLEGIO LUIS CARLOS GALAN SARMIENTO (IED)	1	1	1	0	0%
	6018 - 11 COLEGIO ENRIQUE OLAYA HERRERA (IED)	1	1	0	1	100%
	6019 - 07 COLEGIO CIUDAD BOLIVAR - ARGENTINA (IED)	1	1	0	1	100%
	6019 - 39 COLEGIO UNION EUROPEA (IED)	1	1	0	1	100%
		379	308	50	258	83.77%

RESULTADOS SECRETARIA DE EDUCACION GENERAL

Evaluados				Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo Aplicativo	
UNIVERSO	Muestra	Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
380	308	308	0	297	9	297	9	297	9	256	50	298	8
				96%	3%	96%	3%	96%	3%	83%	16%	97%	3%

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

Nombre

SELECCIONA SU DEPENDENCIA

50

258

Total

85%

Valores

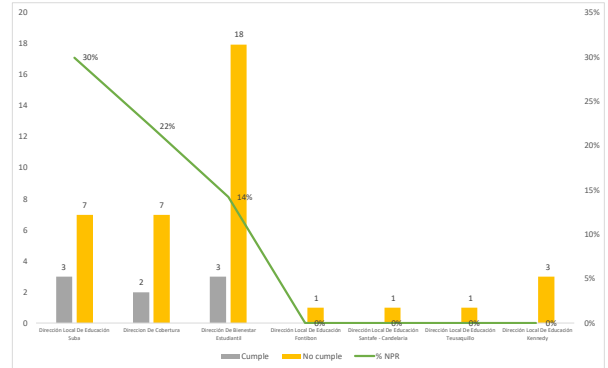
■ Respuestas que No Cumplen.

■ Respuestas que Si Cumplen.

■ % de Cumplimiento en la respuesta.

NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD POR LA CIUDADANIA

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Dirección De Talento Humano	1		1	100%
Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	1		1	100%
Oficina De Contratos	2		2	100%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	1		1	100%
Archivo Sed	1		1	100%
Oficina De Nomina	12	4	16	75%
Oficina De Escalafón Docente	12	6	18	67%
Dirección Local De Educación Bosa	2	1	3	67%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	7	4	11	64%
Dirección Local De Educación Usme	1	1	2	50%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	1	1	2	50%
Oficina De Personal	6	6	12	50%
Dirección Local De Educación Engativá	1	1	2	50%
Oficina Para La Convivencia Escolar	1	1	2	50%
Dirección Local De Educación Tunjuelito	1	2	3	33%
Dirección Local De Educación Suba	3	7	10	30%
Dirección De Cobertura	2	7	9	22%
Dirección De Bienestar Estudiantil	3	18	21	14%
Dirección Local De Educación Fontibón		1	1	0%
Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria		1	1	0%
Dirección Local De Educación Teusaquillo		1	1	0%
Dirección Local De Educación Kennedy		3	3	0%
TOTAL	58	65	123	47%



PRINCIPALES ASPECTOS A MEJORAR

COHERENCIA	Total
No Evaluado por no tener anexo	9
CLARIDAD	Total
No Evaluado por no tener anexo	9
CALIDEZ	Total
No Evaluado por no tener anexo	9
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA (EN TERMINOS)	Total
Responden fuera de los términos legales	40
No cumple (Ver observación)	8
No Evaluado por no tener anexo	2
MANEJO DEL SISTEMA	Total
No Evaluado por no tener anexo	8

Firmas de aprobación (Formato PDF)

Elabora: **VICTOR JIMENEZ RAMIREZ**
 Victor Hugo Jiménez Ramírez
 Abogado-Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano

Revisó: **MARCO ANTONIO BARRERA**
 Marco Antonio Barrera
 Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano

Aprobó: **CARMEN JULIA GUEHERO GARCIA**
 Carmen Julia Guehero García
 Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano

Fecha de Elaboración 02-01-2025