



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL
OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Informe Validación Calidad en las Respuestas dadas a la Ciudadanía por la SED
ENERO 2025

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 evaluarán 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 osclanpadrino@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	1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE INSTRUCCION	8	7	3	4	57%
	1700 - OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1	1	0	1	100%
	1800 - OFICINA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR	1	1	0	1	100%
	2000 - SUBSECRETARIA DE INTEGRACION INTERINSTITUCIONAL	1	1	0	1	100%
	2201 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION USAQUEN	1	1	0	1	100%
	2202 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION CHAPINERO	1	1	0	1	100%
	2205 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION USME	2	2	0	2	100%
	2206 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TUNJUELITO	2	2	0	2	100%
	2208 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION KENNEDY	3	3	1	2	67%
	2209 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION FONTIBON	2	2	0	2	100%
	2210 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION ENGATIVA	5	5	0	5	100%
	2211 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION SUBA	18	15	3	12	80%
	2212 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION BARRIOS UNIDOS	1	1	0	1	100%
	2214 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION MARTIRES	2	2	0	2	100%
	2400 - DIRECCION DE RELACIONES CON EL SECTOR EDUCATIVO PRIVADO	1	1	0	1	100%
	2500 - DIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	3	3	2	1	33%
	2600 - DIRECCION DE RELACIONES CON LOS SECTORES DE EDUCACION SUPERIOR Y	6	6	0	6	100%
	3300 - DIRECCION DE CIENCIAS TECNOLOGIAS Y MEDIOS EDUCATIVOS	2	2	1	1	50%
	3400 - DIRECCION DE INCLUSION E INTEGRACION DE POBLACIONES	1	1	0	1	100%
	3500 - DIRECCION DE FORMACION DE DOCENTES E INNOVACIONES PEDAGOGICAS	1	1	0	1	100%
	4100 - DIRECCION DE COBERTURA	62	34	2	32	94%
	4200 - DIRECCION DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	24	18	1	17	94%
	4300 - DIRECCION DE CONSTRUCCION Y CONSERVACION DE ESTABLECIMIENTOS E	1	1	0	1	100%
	5100 - DIRECCION DE TALENTO HUMANO	2	2	1	1	50%
	5110 - OFICINA DE PERSONAL	26	19	1	18	95%
	5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	3	3	0	3	100%
	5120 - OFICINA DE ESCALAFON DOCENTE	1	1	0	1	100%
	5130 - OFICINA DE NOMINA	6	6	0	6	100%
	5220 - OFICINA DE CONTRATOS	2	2	0	2	100%
	5300 - DIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	2	1	1	50%
	5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	32	26	0	26	100%
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DISTRICTALES	6001 - 07 COLEGIO NUEVO HORIZONTE (IED)	1	1	0	1	100%
	6004 - 22 COLEGIO MANUELITA SAENZ (IED)	1	1	0	1	100%
	6006 - 01 COLEGIO BERNARDO JARAMILLO (IED)	2	2	0	2	100%
	6006 - 07 COLEGIO MARCO FIDEL SUAREZ (IED)	1	1	0	1	100%
	6007 - 01 COLEGIO ALFONSO LOPEZ MICHELSEN (IED)	1	1	0	1	100%
	6007 - 37 COLEGIO LAURA HERRERA DE VARELA (IED)	1	1	0	1	100%
	6008 - 06 COLEGIO CLASS (IED)	1	1	0	1	100%
	6008 - 13 COLEGIO GABRIEL BETANCOURT MEJIA (IED)	3	3	0	3	100%
	6008 - 19 COLEGIO JACKELINE (IED)	1	1	0	1	100%
	6008 - 39 COLEGIO SAN PEDRO CLAVER (IED)	1	1	0	1	100%
	6008 - 42 COLEGIO VILLA RICA (IED)	1	1	0	1	100%
	6010 - 04 COLEGIO FLORIDABLANCA (IED)	1	1	1	0	0%
	6010 - 10 COLEGIO INSTITUTO TECNICO LAUREANO GOMEZ (IED)	1	1	0	1	100%
	6010 - 11 COLEGIO INSTITUTO TECNICO REPUBLICA DE GUATEMALA (IED)	1	1	1	0	0%
	6010 - 14 COLEGIO LA PALESTINA (IED)	1	1	0	1	100%
	6010 - 22 COLEGIO NIDIA QUINTERO DE TURBAY (IED)	1	1	0	1	100%
	6016 - 11 COLEGIO LUIS CARLOS GALAN SARMIENTO (IED)	2	2	2	0	0%
	6016 - 12 COLEGIO LUIS VARGAS TEJADA (IED)	1	1	0	1	100%
	6016 - 15 COLEGIO SORRENTO (IED)	1	1	0	1	100%
	6018 - 03 COLEGIO ALFREDO IRIARTE (IED)	1	1	0	1	100%
	6018 - 09 COLEGIO DIANA TURBAY (IED)	1	1	0	1	100%
	6018 - 11 COLEGIO ENRIQUE OLAYA HERRERA (IED)	2	2	0	2	100%
	6018 - 13 COLEGIO JOSE MARTI (IED)	1	1	0	1	100%
	6018 - 18 COLEGIO MARRUECOS Y MOLINOS (IED)	1	1	1	0	0%
	6018 - 21 COLEGIO QUIROGA ALIANZA (IED)	1	1	1	0	0%
	6019 - 10 COLEGIO CONFEDERACION BRISAS DEL DIAMANTE (IED)	1	1	1	0	0%
	6019 - 18 COLEGIO ISMAEL PERDOMO (IED)	1	1	1	0	0%
TOTAL		255	204	24	180	88,24%

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
256	204	204	0	194	10	197	7	196	8	197	7	183	21
				95%	5%	97%	3%	96%	4%	97%	3%	90%	10%

SELECCIONE SU DEPENDENCIA

180

24

82%

Total

Valores

■ Respuestas que No Cumplen.

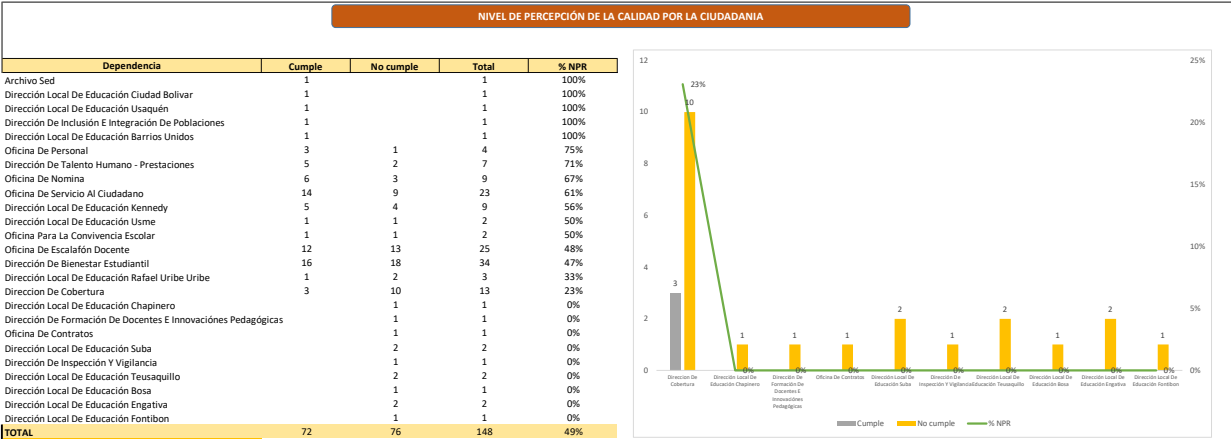
■ Respuestas que Si Cumplen.

■ % de Cumplimiento en la respuesta.

No Cumple 12%

Si Cumple 88%

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



PRINCIPALES ASPECTOS A MEJORAR

COHERENCIA	Total
No Evaluado por no tener anexo	7
OFICIO TIENE FECHA Y CITACION ANTERIOR A LA PETICION	1
La respuesta esta dirigida a un ciudadano que no corresponde al Requerimiento	2
CLARIDAD	Total
No Evaluado por no tener anexo	7
CALIDEZ	Total
No Evaluado por no tener anexo	7
No es una respuesta cordial	1
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA (EN TERMINOS)	Total
No Evaluado por no tener anexo	7
MANEJO DEL SISTEMA	Total
No Evaluado por no tener anexo	7
Se realiza traslado sin informar al ciudadano	3
Documento no contiene firma de jefe de área	8
Cierran rechazando por competencia de otra	2
Dan cierre definitivo porque no hay datos, es importante recalcar la herramienta que tiene el sistema para solicitar ampliación de la información necesaria para dar una respuesta de fondo	1

Elaboró:
Jhon Edwin Ruiz Zuluaga
Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano

Firmas de aprobación (Formato PDF)
Revisó:
Marco Antígono Barrera
Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano

Aprobó:
Carmen Julia Guerrero Zapata
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano

Fecha de Elaboración 07-02-2024