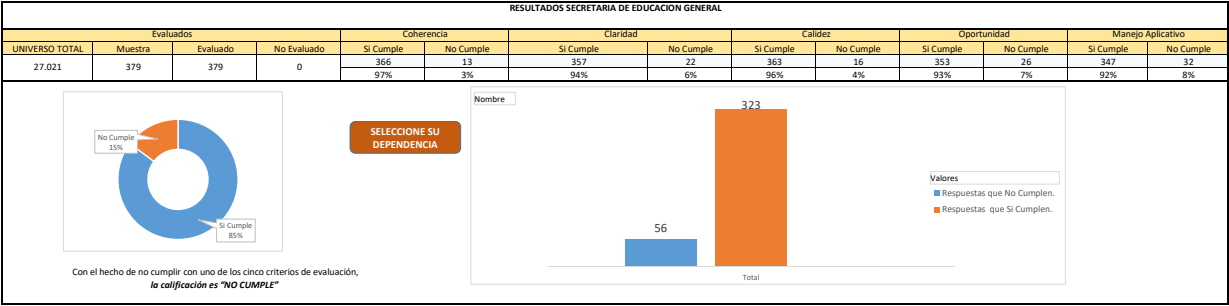
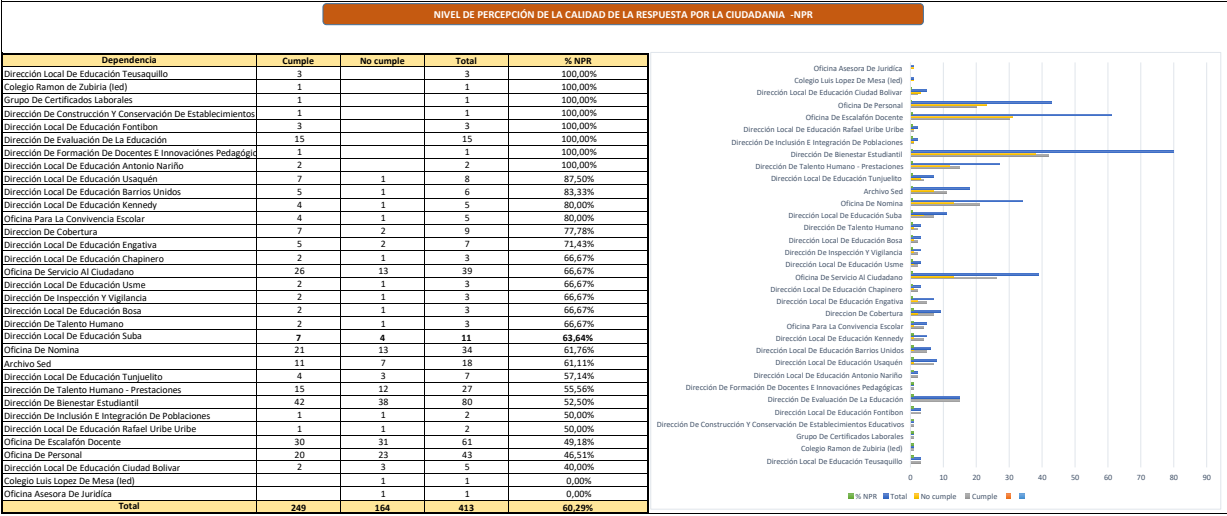


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRICTAL OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Informe Validación Calidad en las Respuestas dadas a la Ciudadanía por la SED MAYO 2025
En este informe correspondiente al mes de mayo, de acuerdo con los parámetros de calidad registrados en la Guía-Metodología - Calidad en la respuesta 05-MG-001 VF 291119, puede observar las peticiones valoradas que hacen parte de las oficinas seleccionadas en la muestra y el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento obtenido. Vale la pena mencionar que la muestra evaluada contempla dependencias de los tres niveles (Central, Direcciones locales e Instituciones Educativas Distritales) pero no evalúa el 100% de las dependencias. De igual forma puede conocer la percepción de la ciudadanía frente a las respuestas recibidas a su solicitud. Para la obtención de este dato se envía una encuesta de percepción para que las personas evalúen los criterios de amabilidad, claridad, transparencia y efectividad. Fuente: Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo - SIGA. NOTA: Si tiene alguna inquietud sobre la información aquí presentada, puede escribir al correo electrónico osplanpadrino@educacionbogota.edu.co, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de este. Por favor escriba en el asunto del correo: Calidad en las respuestas.

Nivel	Nombre	Total de salidas para evaluar	Muestra Seleccionada	Respuestas que No Cumplen	Respuestas que Si Cumplen	% de Cumplimiento en la respuesta
NIVEL CENTRAL	1000 - Despacho	201	1	1	0	0%
	1100 - Oficina Asesora de Planeación	28	5	5	0	0%
	1200 - Oficina de Control Interno	146	11	2	9	82%
	1300 - Oficina Asesora Jurídica	1124	8	0	8	100%
	1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	3224	7	2	5	71%
	1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	161	3	0	3	100%
	1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	270	8	2	6	75%
	2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	810	6	1	5	83%
DIRECCIONES LOCALES	2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	199	4	0	4	100%
	2203 - Dirección Local de Educación Santafé - Candelaria	136	3	0	3	100%
	2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal	37	4	0	4	100%
	2205 - Dirección Local de Educación Usme	128	5	0	5	100%
	2207 - Dirección Local de Educación Bosa	186	5	4	1	20%
	2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	596	15	6	9	60%
	2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	157	2	0	2	100%
	2210 - Dirección Local de Educación Engativá	405	15	6	9	60%
	2211 - Dirección Local de Educación Suba	368	18	0	18	100%
	2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	178	6	0	6	100%
	2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	143	6	1	5	83%
	2216 - Dirección Local de Educación Puentes Aranda	119	5	1	4	80%
	2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	171	6	3	3	50%
	2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	292	5	0	5	100%
	2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	543	4	4	0	0%
NIVEL CENTRAL	4100 - Dirección de Cobertura	334	16	2	14	88%
	4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	657	2	0	2	100%
	4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	259	5	2	3	60%
	5100 - Dirección de Talento Humano	348	1	0	1	100%
	5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	969	1	0	1	100%
	5110 - Oficina de Personal	1559	19	1	18	95%
	5111 - Grupo de Certificados Laborales	1355	69	7	62	90%
	5120 - Oficina de Escalafón Docente	1999	7	1	6	86%
	5130 - Oficina de Nómina	1404	3	0	3	100%
	5220 - Oficina de Contratos	76	1	0	1	100%
	5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	1678	50	0	50	100%
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DISTRICTALES	6001 - 04 Colegio Divino Maestro (IED)	3	1	1	0	0%
	6001 - 08 Colegio SaludCoop Norte (IED)	29	1	0	1	100%
	6001 - 09 Colegio Toberin (IED)	39	1	1	0	0%
	6002 - 03 Colegio Simón Rodríguez (IED)	32	3	0	3	100%
	6004 - 09 Colegio Florentino González (IED)	89	5	0	5	100%
	6004 - 13 Colegio José Félix Restrepo (IED)	6	3	0	3	100%
	6004 - 29 Colegio San Cristóbal Sur (IED)	16	1	0	1	100%
	6004 - 30 Colegio San Isidro Sur Oriental (IED)	5	1	0	1	100%
	6005 - 01 Colegio Almirante Padilla (IED)	30	1	0	1	100%
	6005 - 45 Colegio Usmeña (IED)	46	5	0	5	100%
	6006 - 01 Colegio Bernardo Jaramillo (IED)	70	5	0	5	100%
	6006 - 12 Colegio Venecia (IED)	36	3	0	3	100%
	6007 - 07 Colegio Cedit San Pablo (IED)	21	1	0	1	100%
	6007 - 25 Colegio Pablo De Tarso (IED)	4	1	1	0	0%
	6009 - 10 Colegio Villamar al Carmen (IED)	150	3	1	2	67%
	6016 - 08 Colegio José Manuel Restrepo (IED)	6	2	1	1	50%
	6019 - 31 Colegio Rodrigo Lara Bonilla (IED)	41	10	0	10	100%
	6019 - 37 Colegio Sierra Morena (IED)	169	1	0	1	100%
	6019 - 45 Colegio María Correa Manrique (IED)	76	5	0	5	100%
Total		21.128	379	56	323	85,22%
Salidas de otras dependencias que no se evalúan		5.893				
Universo total de salidas		27.021				





PRINCIPALES ASPECTOS A MEJORAR

COHERENCIA	Total
No evaluado por no tener anexo	9
La respuesta esta dirigida a un ciudadano que no corresponde al que solicitó el requerimiento	1
El documento queda mal cargado y no se puede visualizar la respuesta	2

CLARIDAD	Total
No evaluado por no tener anexo	9
Realizan cierre con respuesta que no es de fondo (faltan datos de contacto, solo se informa inicio de investigación, informa adelanto de visita etc)	3
Se realiza el cierre al requerimiento con el traslado, sin datos para que el ciudadano pueda hacer seguimiento a su petición.	1
No hicieron traslado a la entidad competente	5
Señala anexos compartidos en el oficio remisorio, pero estos no son cargados en el sistema	1
El documento queda mal cargado y no se puede visualizar la respuesta	2

CALIDEZ	Total
No Evaluado por no tener anexo	9
Respuesta simple, no muestra importancia al ciudadano	1
El documento queda mal cargado y no se puede visualizar la respuesta	2
A pesar de suministrar la información solicitada, el oficio remisorio no se refiere al ciudadano de manera cordial y no está firmado por el jefe de área	3

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA (EN TÉRMINOS)	Total
Respuesta fuera de los términos legales	14
No evaluado por no tener anexo	9
El documento queda mal cargado y no se puede visualizar la respuesta	2

MANEJO DEL SISTEMA	Total
No evaluado por no tener anexo	9
Documento no contiene firma de jefe de área	6
No relaciona radicado de entrada en el aplicativo ni en el oficio para identificar la petición.	12
Realiza cierre con una salida a un documento interno.	2
El documento queda mal cargado y no se puede visualizar la respuesta	2

Firmas de aprobación (Formato PDF)

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

Revisó:
Sandra Ximena Olaya Flórez
Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano

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

Fecha de Elaboración: 17-06-2025