

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div><div><div><div><div><div></div><div>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</div></div></div><div>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN<br/>OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</div><div>Informe Validación Calidad en las Respuestas dadas a la Ciudadanía por la SED</div></div></div></div> | <div>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL</div> <div>OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</div> <div>Informe Validación Calidad en las Respuestas dadas a la Ciudadanía por la SED</div> <div>OCTUBRE 2024</div> |
| A continuación, encontrará las peticiones valoradas en el mes de octubre 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 <a href="mailto:osclanpadrino@educacionbogota.edu.co">osclanpadrino@educacionbogota.edu.co</a> 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                  | 20                            | 16                   | 0                         | 16                        | 100%                              |
|                                     | 1700 - OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES    | 2                             | 2                    | 0                         | 2                         | 100%                              |
|                                     | 1800 - OFICINA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR                              | 19                            | 15                   | 4                         | 11                        | 73%                               |
|                                     | 2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USACUÉN                             | 7                             | 6                    | 0                         | 6                         | 100%                              |
|                                     | 2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO                           | 7                             | 6                    | 2                         | 4                         | 67%                               |
|                                     | 2203 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SANTAFE - CANDELARIA                | 3                             | 3                    | 0                         | 3                         | 100%                              |
|                                     | 2204 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SAN CRISTOBAL                       | 2                             | 2                    | 0                         | 2                         | 100%                              |
|                                     | 2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME                                | 3                             | 3                    | 0                         | 3                         | 100%                              |
|                                     | 2206 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNIUELITO                          | 4                             | 4                    | 0                         | 4                         | 100%                              |
|                                     | 2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA                                | 4                             | 4                    | 0                         | 4                         | 100%                              |
|                                     | 2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY                             | 6                             | 6                    | 4                         | 2                         | 33%                               |
|                                     | 2209 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN FONTIBÓN                            | 4                             | 4                    | 0                         | 4                         | 100%                              |
|                                     | 2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA                            | 3                             | 3                    | 0                         | 3                         | 100%                              |
|                                     | 2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA                                | 13                            | 11                   | 5                         | 6                         | 55%                               |
|                                     | 2213 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TEUSAQUILLO                         | 4                             | 4                    | 1                         | 3                         | 75%                               |
|                                     | 2214 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN MARTÍRES                            | 3                             | 3                    | 0                         | 3                         | 100%                              |
|                                     | 2215 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ANTONIO NARIÑO                      | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 2216 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE ARANDA                       | 4                             | 4                    | 0                         | 4                         | 100%                              |
|                                     | 2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URIBE URIBE                  | 6                             | 6                    | 0                         | 6                         | 100%                              |
|                                     | 2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BOLIVAR                      | 4                             | 4                    | 0                         | 4                         | 100%                              |
|                                     | 2500 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA                             | 3                             | 3                    | 1                         | 2                         | 67%                               |
|                                     | 2600 - DIRECCION DE RELACIONES CON LOS SECTORES DE EDUCACION SUPERIOR Y | 3                             | 3                    | 0                         | 3                         | 100%                              |
|                                     | 3400 - DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN DE POBLACIONES              | 7                             | 6                    | 2                         | 4                         | 67%                               |
|                                     | 3600 - DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN                          | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA                                           | 29                            | 21                   | 1                         | 20                        | 95%                               |
|                                     | 4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL                               | 27                            | 20                   | 4                         | 16                        | 80%                               |
|                                     | 4400 - DIRECCIÓN DE DOTACIONES ESCOLARES                                | 1                             | 1                    | 1                         | 0                         | 0%                                |
|                                     | 5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO                                      | 2                             | 2                    | 1                         | 1                         | 50%                               |
|                                     | 5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES                       | 4                             | 4                    | 0                         | 4                         | 100%                              |
|                                     | 5110 - OFICINA DE PERSONAL                                              | 13                            | 11                   | 1                         | 10                        | 91%                               |
|                                     | 5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES                                  | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE                                     | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 5130 - OFICINA DE NÓMINA                                                | 3                             | 3                    | 1                         | 2                         | 67%                               |
|                                     | 5300 - DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS                           | 2                             | 2                    | 0                         | 2                         | 100%                              |
|                                     | 5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO                                 | 28                            | 23                   | 0                         | 23                        | 100%                              |
|                                     | 5420 - OFICINA DE TESORERÍA Y CONTABILIDAD                              | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6001 - 05 COLEGIO FRIEDRICH NAUMANN (IED)                               | 1                             | 1                    | 1                         | 0                         | 0%                                |
|                                     | 6003 - 07 COLEGIO MANUEL ELKIN PATARROYO (IED)                          | 1                             | 1                    | 1                         | 0                         | 0%                                |
|                                     | 6004 - 15 COLEGIO JOSE MARIA CARBONELL (IED)                            | 1                             | 1                    | 1                         | 0                         | 0%                                |
|                                     | 6004 - 18 COLEGIO JUANA ESCOBAR (IED)                                   | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6004 - 30 COLEGIO SAN ISIDRO SUR ORIENTAL (IED)                         | 1                             | 1                    | 1                         | 0                         | 0%                                |
|                                     | 6005 - 02 COLEGIO ATABANZHA (IED)                                       | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6005 - 03 COLEGIO BRASILIA - USME (IED)                                 | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6005 - 15 COLEGIO FEDERICO GARCIA LORCA (IED)                           | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6005 - 20 COLEGIO LA ALBUCA (IED)                                       | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6005 - 21 COLEGIO LOS COMUNEROS - OSWALDO GUAYAZAMIN (IED)              | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6005 - 24 COLEGIO MIGUEL DE CERVANTES SAAVEDRA (IED)                    | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6006 - 01 COLEGIO BERNARDO JARAMILLO (IED)                              | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6006 - 02 COLEGIO CENTRO INTEGRAL JOSE MARIA CORDOBA (IED)              | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6006 - 03 COLEGIO CIUDAD DE BOGOTA (IED)                                | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6006 - 05 COLEGIO INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL PILOTO (IED)             | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6007 - 07 COLEGIO CEDIJO SAN PABLO (IED)                                | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6008 - 12 COLEGIO FRANCISCO DE MIRANDA (IED)                            | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6008 - 13 COLEGIO GABRIEL BETANCOURT MEJIA (IED)                        | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6008 - 15 COLEGIO HERNANDO DURAN DUSSAN (IED)                           | 2                             | 2                    | 2                         | 0                         | 0%                                |
|                                     | 6008 - 19 COLEGIO JACKELINE (IED)                                       | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6008 - 29 COLEGIO MANUEL ZAPATA OLIVELLA (IED)                          | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6008 - 40 COLEGIO SAN RAFAEL (IED)                                      | 2                             | 2                    | 0                         | 2                         | 100%                              |
|                                     | 6009 - 04 COLEGIO COSTA RICA (IED)                                      | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6010 - 02 COLEGIO ANTONIO VILLAVICENCIO (IED)                           | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6010 - 10 COLEGIO INSTITUTO TECNICO LAUREANO GOMEZ (IED)                | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6010 - 12 COLEGIO JORGE GAITAN CORTES (IED)                             | 2                             | 2                    | 0                         | 2                         | 100%                              |
|                                     | 6010 - 17 COLEGIO MARCO TULIO FERNANDEZ (IED)                           | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6010 - 26 COLEGIO REPUBLICA DE COLOMBIA (IED)                           | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6010 - 31 COLEGIO TABORA (IED)                                          | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6011 - 01 COLEGIO ALBERTO LLERAS CAMARGO (IED)                          | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6011 - 08 COLEGIO GERARDO PAREDES (IED)                                 | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6011 - 17 COLEGIO NUEVA COLOMBIA (IED)                                  | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6011 - 20 COLEGIO RAMON DE SUBRIA (IED)                                 | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6011 - 21 COLEGIO REPUBLICA DOMINICANA (IED)                            | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6011 - 25 COLEGIO VIRGINIA GUTIERREZ DE PINEDA (IED)                    | 1                             | 1                    | 1                         | 0                         | 0%                                |
|                                     | 6012 - 09 COLEGIO TOMAS CARRASQUILLA (IED)                              | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6013 - 02 COLEGIO PALERMO - JEDIP - (IED)                               | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6014 - 08 COLEGIO TECNICO MENORAH (IED)                                 | 3                             | 3                    | 0                         | 3                         | 100%                              |
|                                     | 6016 - 03 COLEGIO BENJAMIN HERRERA (IED)                                | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6018 - 08 COLEGIO COLOMBIA VIVA (IED)                                   | 1                             | 1                    | 1                         | 0                         | 0%                                |
|                                     | 6018 - 11 COLEGIO ENRIQUE OLAYA HERRERA (IED)                           | 2                             | 2                    | 0                         | 2                         | 100%                              |
|                                     | 6018 - 15 COLEGIO LICEO FEMENINO MERCEDES NARIÑO (IED)                  | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6018 - 17 COLEGIO MARIA CANO (IED)                                      | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6018 - 18 COLEGIO MARRUECOS Y MOLINOS (IED)                             | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6019 - 13 COLEGIO EL PARAISO DE MANUELA BELTRAN (IED)                   | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
|                                     | 6019 - 33 COLEGIO RURAL PASQUILLA (IED)                                 | 2                             | 2                    | 0                         | 2                         | 100%                              |
|                                     | 6019 - 44 COLEGIO SIERRA MORENA CURVA (IED)                             | 1                             | 1                    | 0                         | 1                         | 100%                              |
| TOTAL                               |                                                                         | 299                           | 264                  | 36                        | 228                       | 86,36%                            |

| 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 |
| 299                                        | 264     | 264      | 0           | 251        | 13        | 255       | 9         | 254       | 10        | 252         | 12        | 241               | 23        |
|                                            |         |          |             | 95%        | 5%        | 97%       | 3%        | 96%       | 4%        | 95%         | 5%        | 91%               | 9%        |

