



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL
OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

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

SEPTIEMBRE 2024

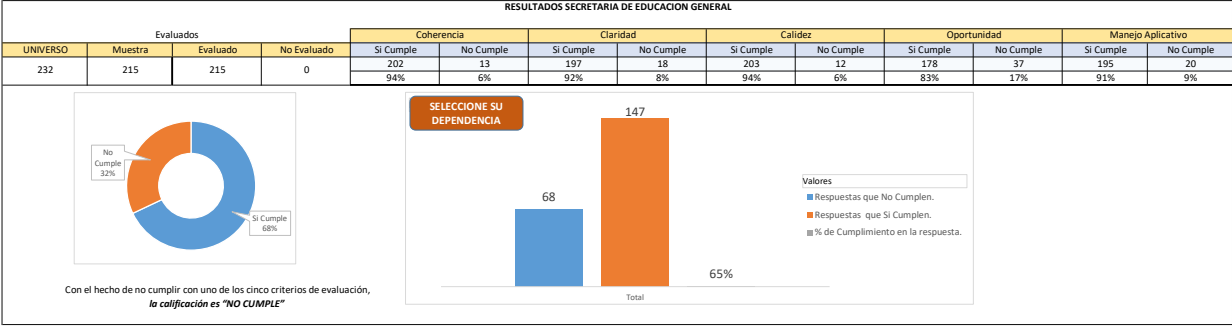
A continuación, encontrará las peticiones valoradas en el mes de septiembre de las oficinas seleccionadas en la muestra y el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento obtenido, teniendo en cuenta los parámetros de calidad registrados en la Guía-Metodología - Calidad en la respuesta 05-MG-001 VF 291119.

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

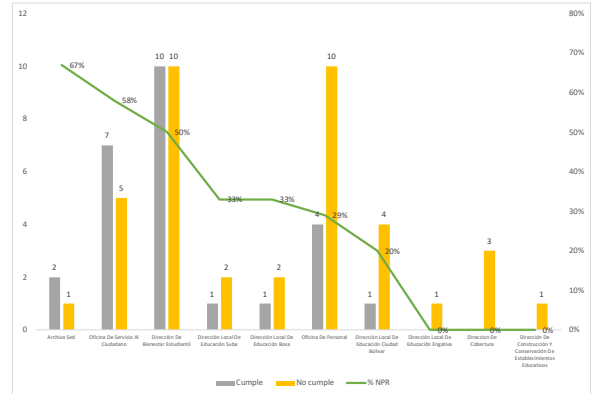
Si tiene alguna inquietud, puede escribirnos al correo electrónico osclanpadrino@educacionbogota.edu.co relacionando en el Asunto: CALIDAD EN LAS RESPUESTAS, en lo siguientes 5 días hábiles de recibido.

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	1200 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0	1	100%
	1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE INSTRUCCION	20	16	1	15	94%
	1700 - OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	5	5	0	5	100%
	1800 - OFICINA PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR	13	11	8	3	27%
	2100 - DIRECCION GENERAL DE EDUCACION Y COLEGIOS DISTRITALES	3	3	0	3	100%
	2201 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION USAQUEN	6	6	0	6	100%
	2202 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION CHAPINERO	2	2	0	2	100%
	2204 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION SAN CRISTOBAL	1	1	0	1	100%
	2207 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION BOSA	3	3	1	2	67%
	2208 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION KENNEDY	5	5	5	0	0%
	2209 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION FONTIBON	5	5	0	5	100%
	2211 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION SUBA	5	5	3	2	40%
	2212 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION BARRIOS UNIDOS	2	2	1	1	50%
	2213 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION TEUSAQUILLO	1	1	0	1	100%
	2216 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION PUENTE ARANDA	2	2	1	1	50%
	2218 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION RAFAEL URIBE URIBE	1	1	1	0	0%
	2219 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION CIUDAD BOLIVAR	3	3	2	1	33%
	2220 - DIRECCION LOCAL DE EDUCACION SUMAPAZ	1	1	0	1	100%
	2500 - DIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	4	4	1	3	75%
	2600 - DIRECCION DE RELACIONES CON LOS SECTORES DE EDUCACION SUPERIOR Y	6	6	3	3	50%
	3000 - SUBSECRETARIA DE CALIDAD Y PERTINENCIA	2	2	1	1	50%
	3100 - DIRECCION DE EDUCACION PREESCOLAR Y BASICA	2	2	0	2	100%
	3300 - DIRECCION DE CIENCIAS TECNOLOGIAS Y MEDIOS EDUCATIVOS	1	1	1	0	0%
	3400 - DIRECCION DE INCLUSION E INTEGRACION DE POBLACIONES	1	1	1	0	0%
	3600 - DIRECCION DE EVALUACION DE LA EDUCACION	1	1	0	1	100%
	4100 - DIRECCION DE COBERTURA	15	13	2	11	85%
	4200 - DIRECCION DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	20	16	6	10	63%
	5000 - SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL	2	2	2	0	0%
	5100 - DIRECCION DE TALENTO HUMANO	2	2	2	0	0%
	5101 - DIRECCION DE TALENTO HUMANO - PRESTACIONES	2	2	2	0	0%
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DISTRITALES	5110 - OFICINA DE PERSONAL	17	14	4	10	71%
	5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	5	5	0	5	100%
	5120 - OFICINA DE ESCALAFON DOCENTE	2	2	0	2	100%
	5130 - OFICINA DE NOMINA	3	3	0	3	100%
	5220 - OFICINA DE CONTRATOS	1	1	1	0	0%
	5300 - DIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1	0	1	100%
	5301 - ARCHIVO SED	1	1	1	0	0%
	5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	10	9	0	9	100%
	6001 - 07 COLEGIO NUEVO HORIZONTE (IED)	1	1	0	1	100%
	6001 - 09 COLEGIO TOBERIN (IED)	1	1	0	1	100%
	6004 - 18 COLEGIO JUANA ESCOBAR (IED)	2	2	0	2	100%
	6005 - 23 COLEGIO LUIS EDUARDO MORA OSEJO (IED)	1	1	0	1	100%
	6005 - 25 COLEGIO NUEVA ESPERANZA (IED)	1	1	0	1	100%
	6006 - 02 COLEGIO CENTRO INTEGRAL JOSE MARIA CORDOBA (IED)	3	3	3	0	0%
	6006 - 04 COLEGIO INEM SANTIAGO PEREZ (IED)	1	1	0	1	100%
	6007 - 10 COLEGIO EL PORVENIR (IED)	2	2	2	0	0%
	6008 - 01 COLEGIO ALFONSO LOPEZ PUMAREJO (IED)	3	3	1	2	67%
	6008 - 03 COLEGIO CARLOS ARANGO VELEZ (IED)	1	1	0	1	100%
	6008 - 14 COLEGIO GENERAL GUSTAVO ROJAS PINILLA (IED)	1	1	1	0	0%
	6008 - 16 COLEGIO INEM FRANCISCO DE PAULA SANTANDER (IED)	1	1	0	1	100%
	6008 - 17 COLEGIO INSTITUTO TECNICO RODRIGO DE TRIANA (IED)	3	3	2	1	33%
	6008 - 26 COLEGIO LAS AMERICAS (IED)	1	1	0	1	100%
	6008 - 29 COLEGIO MANUEL ZAPATA OLIVELLA (IED)	2	2	0	2	100%
	6008 - 32 COLEGIO NELSON MANDELA (IED)	1	1	0	1	100%
	6008 - 35 COLEGIO PROSPERO PINZON (IED)	1	1	1	0	0%
	6010 - 01 COLEGIO ANTONIO NARINO (IED)	1	1	1	0	0%
	6010 - 02 COLEGIO ANTONIO VILLAVICENCIO (IED)	3	3	1	2	67%
	6010 - 03 COLEGIO CHARRY (IED)	1	1	0	1	100%
	6010 - 06 COLEGIO GENERAL SANTANDER (IED)	2	2	1	1	50%
	6010 - 10 COLEGIO INSTITUTO TECNICO LAUREANO GOMEZ (IED)	2	2	2	0	0%
	6010 - 21 COLEGIO NESTOR FORERO ALCALA (IED)	1	1	0	1	100%
	6010 - 22 COLEGIO NIDIA QUINTERO DE TURBAY (IED)	2	2	0	2	100%
	6010 - 26 COLEGIO REPUBLICA DE COLOMBIA (IED)	1	1	0	1	100%
	6010 - 28 COLEGIO RODOLFO LLINAS (IED)	1	1	1	0	0%
	6011 - 03 COLEGIO ANIBAL FERNANDEZ DE SOTO (IED)	1	1	0	1	100%
	6011 - 30 COLEGIO JAIME NINO DIEZ (IED)	1	1	0	1	100%
	6014 - 07 COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASIS (IED)	1	1	1	0	0%
	6019 - 17 COLEGIO GUILLERMO CANO ISAZA (IED)	1	1	0	1	100%
	7001 - 01 TRASLADOS OSC	10	9	0	9	100%
TOTAL		232	215	68	147	68.37%



NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD POR LA CIUDADANÍA

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Dirección Local De Educación Puente Aranda	1		1	100%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	1		1	100%
Oficina Asesora De Jurídica	1		1	100%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	3		3	100%
Dirección Local De Educación Kennedy	3		3	100%
Dirección De Relaciones Con El Sector Educativo Privado	1		1	100%
Dirección Local De Educación Tunjuelito	1		1	100%
Dirección De	1		1	100%
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	1		1	100%
Dirección Local De Educación Chapinero	1		1	100%
Oficina De Nomina	11	1	12	92%
Oficina De Escalafón Docente	10	2	12	83%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	10	2	12	83%
Oficina Para La Convivencia Escolar	2	1	3	67%
Oficina De Contratos	2	1	3	67%
Archivo Sed	2	1	3	67%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	7	5	12	58%
Dirección De Bienestar Estudiantil	10	10	20	50%
Dirección Local De Educación Suba	1	2	3	33%
Dirección Local De Educación Bosa	1	2	3	33%
Oficina De Personal	4	10	14	29%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	1	4	5	20%
Dirección Local De Educación Engativá		1	1	0%
Dirección De Cobertura		3	3	0%
Dirección De Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos		1	1	0%
TOTAL	75	46	121	62%



PRINCIPALES ASPECTOS A MEJORAR

COHERENCIA	Total
La respuesta esta dirigida a un ciudadano que no corresponde al Requerimiento	5
No Evaluado por no tener anexo	4
Genera respuesta que no corresponde al requerimiento	3
CLARIDAD	Total
No Evaluado por no tener anexo	4
Se requería solicitar ampliación y no realizar un cierre definitivo	4
Realizan cierre con respuesta que no es de fondo (faltan datos de contacto, solo se informa inicio de investigación, informa adelanto de visita etc)	2
CALIDEZ	Total
No es una respuesta cordial	7
No Evaluado por no tener anexo	4
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA (EN TERMINOS)	Total
Responden fuera de los términos legales	31
No Evaluado por no tener anexo	6
MANEJO DEL SISTEMA	Total
No Evaluado por no tener anexo	4
Documento no contiene firma de jefe de área	6
Realizan cierre definitivo informando que se dio traslado, sin datos de contacto	1
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	4
No es competencia de la entidad, sólo se requería dar traslado a la entidad(es) competente(s).	1
Se registra el requerimiento como anónimo aunque el asunto contiene los datos del ciudadano	2

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

Fecha de Elaboración 07-09-2024

Revisó:
Marco Antonio Barrera
Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano

Aprobó:
Carmen Julia Guachero Galimba
Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano

Firmas de aprobación (Formato PDF)