Informe I Trimestre 2019
Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Secretaría de Educación del Distrito

Nivel Central – Nivel Local – Nivel Institucional

Subsecretaría de Gestión Institucional

Dirección de Servicios Administrativos

Oficina de Servicio al Ciudadano

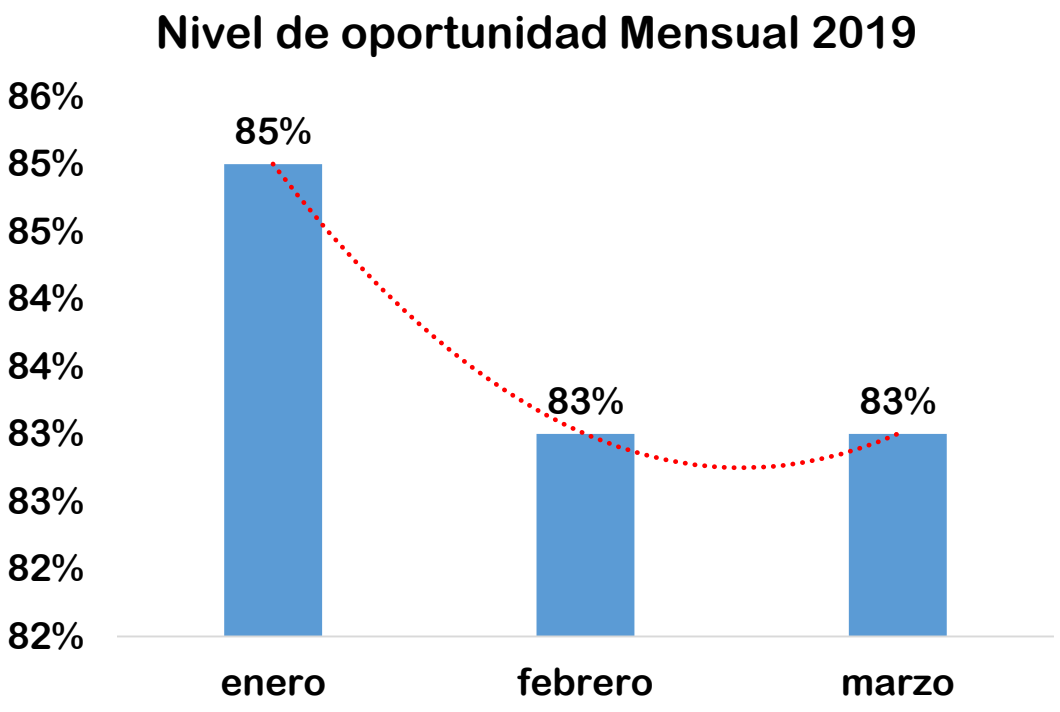
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

NLP

Total de requerimientos recibidos por la SED en “Bogotá te Escucha” y “SIGA” Nivel Central e Institucional – I Trimestre de 2019

Sistema de informacion	Total I Trimestre 2018	Total I Trimestre 2019
SDQS Peticiones	3.726	3.927
SDQS N. Oportunidad	82%	84%
SIGA Peticiones	76.862	96.181
SIGA N. Oportunidad	87%	83%
Total (SIGA Y SDQS)	80.608	100.108
Total N. Oportunidad	86%	83%



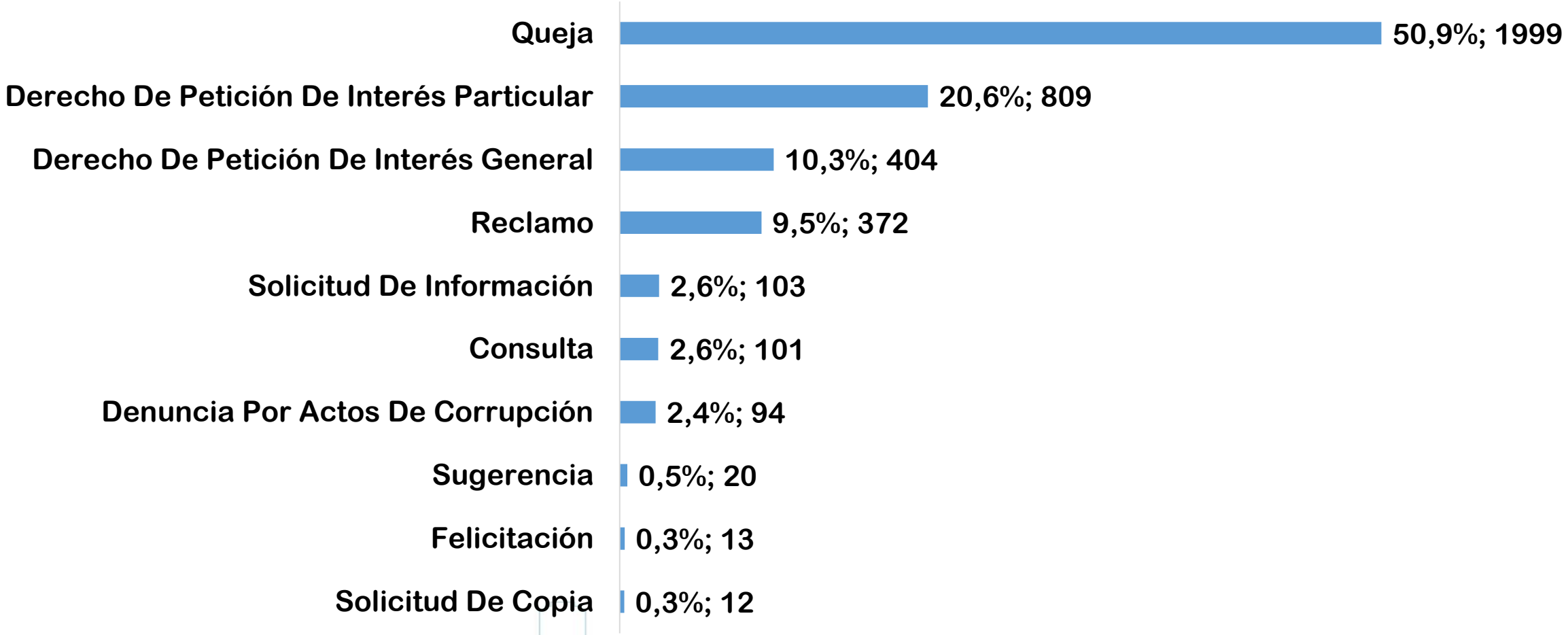
% Acumulado Nivel Central y Local 2019
85%

% Acumulado Nivel Institucional 2019
73%

% Acumulado Secretaría de Educación 2019
83%

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

Principales requerimientos recibidos por la SED en “Bogotá te Escucha” por tipología (Nivel Central e Institucional) I Trimestre de 2019

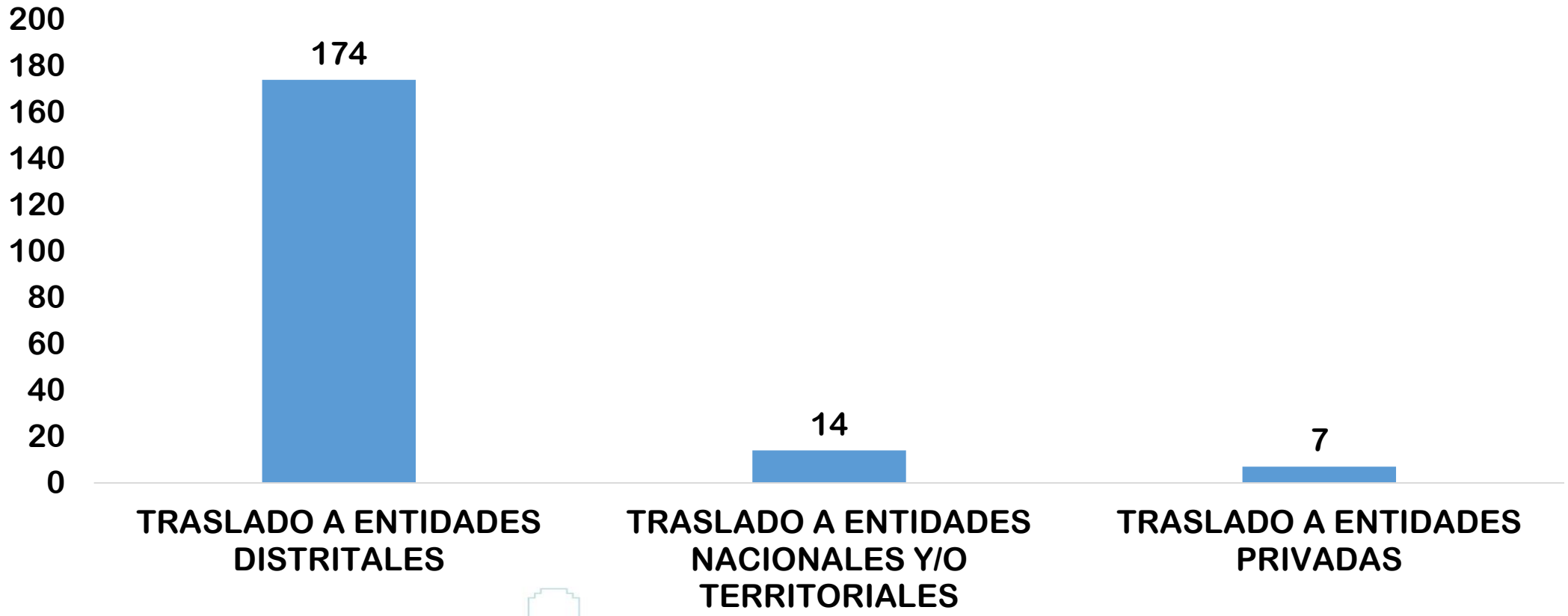


El tema mas utilizado por los ciudadanos en SDQS es Queja con 1,999 requerimientos de un total de 3,927

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

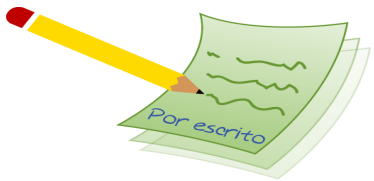
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

Requerimientos que no son competencia de la entidad en los tres niveles a I Trimestre de 2019



Uso de medios de comunicación para interponer requerimientos durante I Trimestre de 2019 en “Bogotá te Escucha”

1.Web
http:bogota.gov.co/sdqs
No. Requerimientos: 1,753
Representación: 45%
750 Quejas y 141 Reclamos



2. Escrito
soporte físico
No. Requerimientos: 819
Representación: 21%
404 Quejas y 48 Reclamos

3. Correo
contáctenos@educacionbogota.edu.co
No. Requerimientos: 571
Representación: 15%
349 Quejas y 23 Reclamos

4. Presencial
Ventanilla de forma verbal
No. Requerimientos: 382
Representación: 10%
326 Quejas y 32 Reclamos

5. Telefónico
Línea 195
PBX SED: 324100
No. Requerimientos: 381
Representación: 9%
153 Quejas y 128 Reclamos

6. Buzón
Sugerencias
No. Requerimientos: 21
Representación: 1%
17 Quejas

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

Subtemas mas reiterados en “Bogotá te Escucha” I Trimestre de 2019

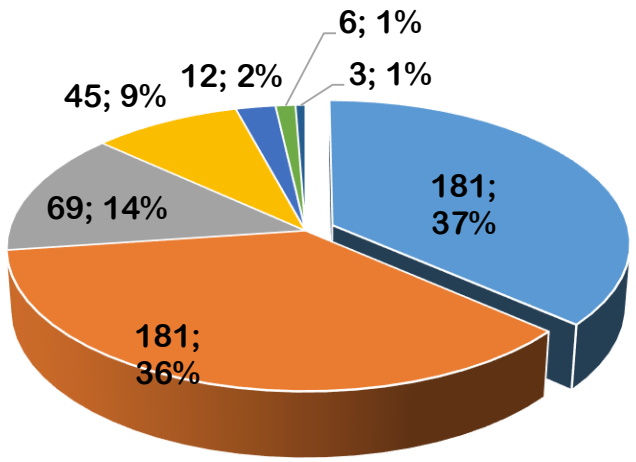
Subtema	Número peticiones	% participación
Solicitud Cupos Escolares	500	13%
Solicitud de Acceso A La Información	350	9%
Pendientes por asignación de subtema	313	8%
Quejas Docentes - Incidencia Disciplinaria	209	5%
Quejas Administrativos - Incidencia Disciplinaria	197	5%
Deficiencia en La Prestación Del Servicio	185	5%
Traslado a Entidades Distritales	174	4%
No Cubrimiento Refrigerio	148	4%
Movilidad	132	3%
Matoneo, Bullying y/o Violencia Escolar	123	3%
Subtotal Principales Temas	2331	59%
Otros Subtemas	1596	41%
Total	3927	100%

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

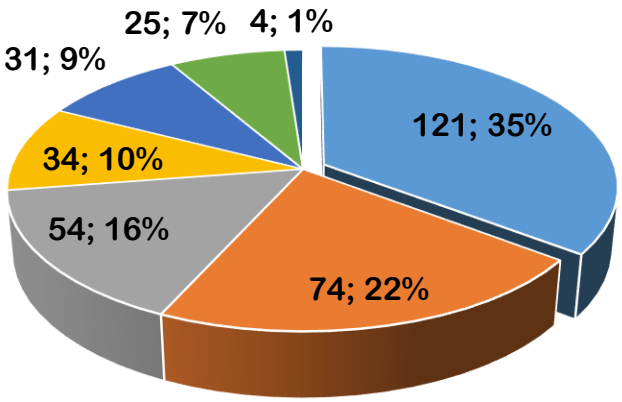
Top 3 Subtemas reiterados en “Bogotá te Escucha” I Trimestre de 2019

Solicitud de Cupos Escolares



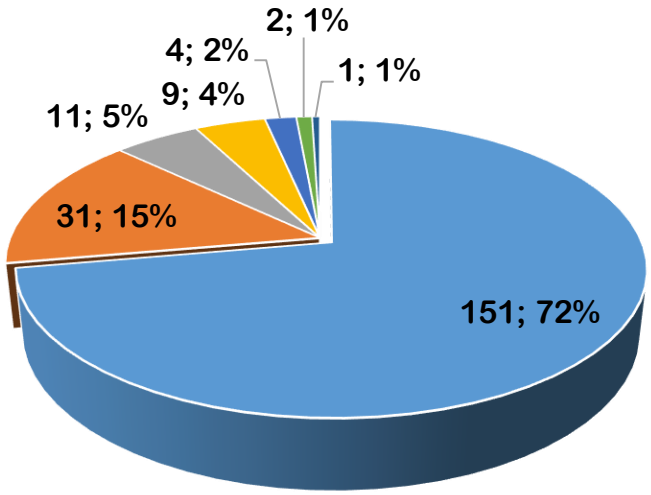
- Queja
- Derecho De Petición De Interés Particular
- Derecho De Petición De Interés General
- Reclamo
- Consulta
- Solicitud De Información
- Felicitación

Solicitud de Acceso a la Información



- Derecho De Petición De Interés Particular
- Queja
- Solicitud De Información
- Consulta
- Derecho De Petición De Interés General
- Reclamo
- Solicitud De Copia

Quejas a Docentes



- Queja
- Denuncia Por Actos De Corrupción
- Derecho De Petición De Interés Particular
- Derecho De Petición De Interés General
- Reclamo
- Consulta
- Solicitud De Información

Top 3 Subtemas reiterados en “Bogotá te Escucha” I Trimestre de 2019

Solicitud Cupos Escolares

La Dirección de Cobertura y las direcciones Locales de Bosa, Suba Ciudad Bolívar, Kennedy, Engativá, Rafael Uribe, Fontibón, Usaquén, Usme, Y Puente Aranda son las dependencias que mayor número de requerimientos atendió en este Subtema.

Asuntos puntuales a la jornada de matriculas, como, solitud de cupo escolar, Inconformidades con la asignación de cupo, traslados, unificación de hermanos, solicitudes fuera de las fechas establecidas en el calendario escolar, son los temas principales de este subtema.

Solicitud de Acceso a la Información

Dependencias como la Oficina de Personal, Inspección y Vigilancia, Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones, Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo, son las principales dependencias en brindar información.

Temas varios intervienen en este subtema, como solicitudes referentes al concurso de méritos, ayuda humanitaria, salud, vivienda, educación, Información de colegios con educación Especial, Soportes de Aplica, certificaciones y semanas cotizadas.

Quejas Docentes

Oficina de Control Disciplinario, Direcciones Locales de Kennedy, San Cristóbal y Tunjuelito y la Dirección de Cobertura, recibieron el mayor número de requerimientos con este Subtema.

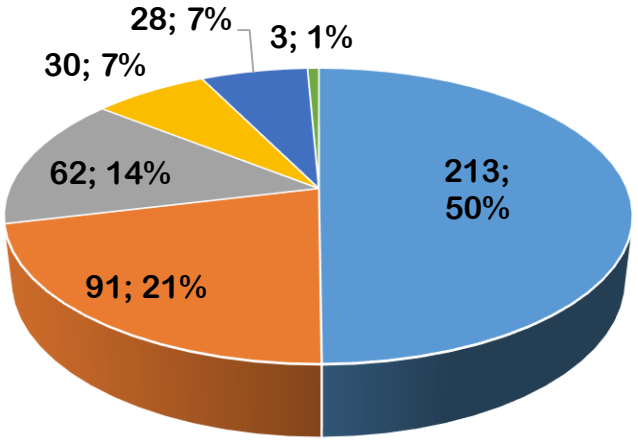
Inconformidades con el comportamiento docente, maltrato físico y verbal por parte de los docentes, mal manejo administrativo de horarios y permisos en horas de clase, entre otros, son los temas más reiterados.

Participación por dependencia en los requerimientos registrados en "Bogotá te Escucha" por Sector – (Central y Local) a I Trimestre de 2019

Dependencia	Número Peticiones
Dirección De Talento Humano	443
Dirección Local De Educación Bosa	295
Dirección De Bienestar Estudiantil	278
Dirección Local De Educación Kennedy	234
Dirección Local De Educación Suba	208
Dirección De Cobertura	206
Dirección De Servicios Administrativos	187
Dirección De Inspección Y Vigilancia	156
Dirección Local De Educación Engativá	146
Oficina De Control Disciplinario	128
Subtotal Dependencias con mayor participación	2.281
Demas Dependencias	1.248
Total	3.529

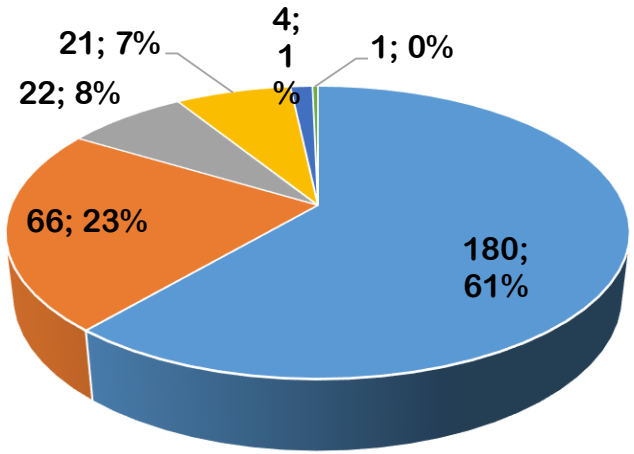
TOP 3 en participación por dependencias en los requerimientos registrados en “Bogotá te Escucha” por Sector – (Central y Local) I Trimestre de 2019

Dirección de Talento Humano



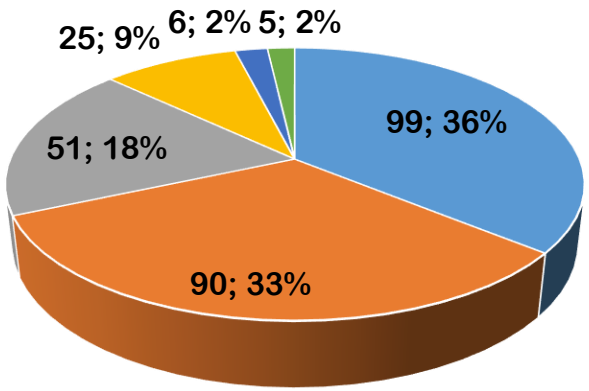
- Queja
- Derecho De Petición De Interés Particular
- Reclamo
- Derecho De Petición De Interés General
- Consulta
- Denuncia Por Actos De Corrupción

Dirección Local de Bosa



- Queja
- Derecho De Petición De Interés Particular
- Derecho De Petición De Interés General
- Reclamo
- Consulta
- Sugerencia

Bienestar Estudiantil



- Queja
- Derecho De Petición De Interés Particular
- Reclamo
- Derecho De Petición De Interés General
- Consulta
- Solicitud De Información

TOP 3 en participación por dependencias en los requerimientos registrados en “Bogotá te Escucha” por Sector – (Central y Local) I Trimestre de 2019

Dirección de Talento Humano

La Dirección de Talento Humano incluye las oficinas de Oficina de Personal, Grupo de Certificaciones Laborales, Fondo Prestacional del Magisterio, Oficina de Nomina, Escalafón Docente, de las cuales la Oficina de Personal recibió 281 requerimientos de los 443 registrados.

Reclamaciones en diferentes temas respecto al concurso, Inconformidades con los certificados laborales y con el sistema APPLICA, demora e ineficiencia en el Fondo prestacional y en el Grupo de Certificados Laborales, entre otros.

Dirección Local de Educación de Bosa

Temas varios intervienen en esta Dirección tales como Solicitud de Cupos Escolares, Inconformidades con la prestación del servicio en los Colegios, Quejas por Ilegalidad de establecimientos educativos, Listas de útiles, matriculas o pensiones excesivas, entre otros

Bienestar Estudiantil

El asunto más reiterativo es el no cubrimiento o asignación del Subsidio Escolar, Movilidad Escolar, Refrigerios Insuficientes, o en mal estado, Solicitud de Información los mismos (Subsidio, Transporte o refrigerios).

Participación por dependencia en los requerimientos registrados en "Bogotá te Escucha" por Sector – (Institucional) a I Trimestre de 2019

Dependencia	Número Peticiones
6007 - 08 Colegio Ciudadela Educativa De Bosa (IED)	26
6006 - 12 Colegio Venecia (IED)	11
6010 - 09 Colegio Instituto Tecnico Juan Del Corral (IED)	9
6010 - 28 Colegio Rodolfo Llinas (IED)	7
6010 - 10 Colegio Instituto Tecnico Laureano Gomez (IED)	7
6001 - 09 Colegio Toberin (IED)	7
6001 - 08 Colegio Saludcoop Norte (IED)	6
6010 - 12 Colegio Jorge Gaitan Cortes (IED)	6
6005 - 16 Colegio Fernando Gonzalez Ochoa (IED)	6
6007 - 19 Colegio Leonardo Posada Pedraza (IED)	6
Subtotal Dependencias con mayor participación	91
Demas Dependencias	307
Total	398

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

Calidad de las respuestas en “Bogotá te Escucha” I Trimestre de 2019

CRITERIOS

COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

CLARIDAD: La respuesta emitida por la entidad se debe brindar en un lenguaje comprensible para el ciudadano.

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.

OPORTUNIDAD: Relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

MANEJO DEL APLICATIVO: Es el correcto manejo de cada una de las actividades que se deben realizar en el sistema “SDQS” (radicación, clasificación, asignación, traslado por competencia, resumen u observaciones de la respuesta en el aplicativo y adjuntos de los oficios).

Resultados consolidados evaluación de calidad de las respuestas en "Bogotá te Escucha" I Trimestre de 2019

			Evaluados		Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo Aplicativo	
Población Total	Población a Evaluar	Muestra	Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
3927	1.288	605	548	57	481	67	491	57	459	89	504	44	497	51
					88%	12%	90%	10%	84%	16%	92%	8%	91%	9%

De los evaluados	
Si Cumple	No Cumple
382	166
70%	30%

Dependencia	Requerimientos Evaluados	No Cumplen	% Participación
Oficina De Personal	46	25	15%
Dirección De Bienestar Estudiantil	61	21	13%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	30	13	8%
Dirección De Cobertura	14	11	7%
Dirección Local De Educación Chapinero	11	7	4%

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

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

Principales causas de NO cumplimiento con los criterios de calidad en las respuestas del “Bogotá te Escucha” I Trimestre de 2019

COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
No Evaluado por no tener anexo	No Evaluado por no tener anexo	No Evaluado por no tener anexo	Responden fuera de los términos legales	Anexan en el sistema como respuesta definitiva solicitud enviada por la Secretaria de Educación al Colegio objeto de la queja
Genera respuesta que no corresponde al requerimiento	Se realiza el cierre al requerimiento con el traslado, sin datos donde el ciudadano pueda hacer seguimiento a su petición.	Respuesta simple, no muestra importancia al ciudadano	No Evaluado por no tener anexo	No Evaluado por no tener anexo

Número de respuestas extemporáneas por tipología – I Trimestre 2019 en "Bogotá te Escucha"

	Denuncia Por Actos De Corrupción	Derecho De Petición De Interés General	Derecho De Petición De Interés Particular	Queja	Reclamo	Solicitud De Información	Sugerencia	Total general
Etiquetas de fila	>30	>15	>15	>15	>10	>15		
Total de Requerimientos	2	26	89	195	33	10	4	359
Términos de Ley 1755 Art. 14	15	15	15	15	10	10	15	

Principales oficinas que no cumplen con los tiempos de respuesta

Oficina De Personal	92	Requerimientos
Dirección De Cobertura	59	Requerimientos
Dirección Local De Educación Suba	38	Requerimientos
Dirección Local De Educación Engativá	23	Requerimientos
Dirección De Bienestar Estudiantil	21	Requerimientos

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

Oficinas que NO cumplen con el Nivel de Oportunidad en las respuestas Nivel Central y Local. I Trimestre de 2019 del 95%

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Dirección Local de Educación Engativá	41%	54%	80%	52%
Dirección de Talento Humano	65%	60%	52%	59%
Dirección Local de Educación Sumapaz	57%	50%	100%	67%
Dirección Local de Educación Suba	71%	66%	85%	74%
Dirección Local de Educación Kennedy	95%	52%	76%	75%
Dirección de Cobertura	70%	86%	90%	80%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	54%	83%	95%	81%
Dirección de Inspección y Vigilancia	75%	72%	99%	84%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	91%	82%	85%	85%
Dirección de Contratación	100%	80%	100%	89%
Dirección de Bienestar Estudiantil	98%	91%	81%	89%
Oficina de Personal	94%	87%	85%	89%
Oficina Asesora de Jurídica	86%	89%	95%	90%
Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	78%	92%	95%	90%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	100%	75%	100%	92%
Oficina de Tesorería y Contabilidad	94%	89%	95%	92%
Oficina de Nómina	94%	92%	92%	92%
Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	100%	90%	93%	94%
Dirección Local de Educación Tunjuelito	81%	97%	99%	94%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	95%	94%	94%	94%

Consolidado Nivel de Oportunidad en las respuestas Nivel Institucional I Trimestre de 2019 del 95%

Rangos	Numero de Colegios	% Participación
Nivel De Oportunidad 0% - 10%	35	10%
Nivel De Oportunidad 11% - 20%	10	3%
Nivel De Oportunidad 21% - 30%	7	2%
Nivel De Oportunidad 31% - 40%	20	6%
Nivel De Oportunidad 41% - 50%	25	7%
Nivel De Oportunidad 51% - 60%	9	3%
Nivel De Oportunidad 61% - 70%	23	7%
Nivel De Oportunidad 71% - 80%	29	8%
Nivel De Oportunidad 81% - 90%	36	10%
Nivel De Oportunidad 91% - 100%	149	43%
Total	343	100%

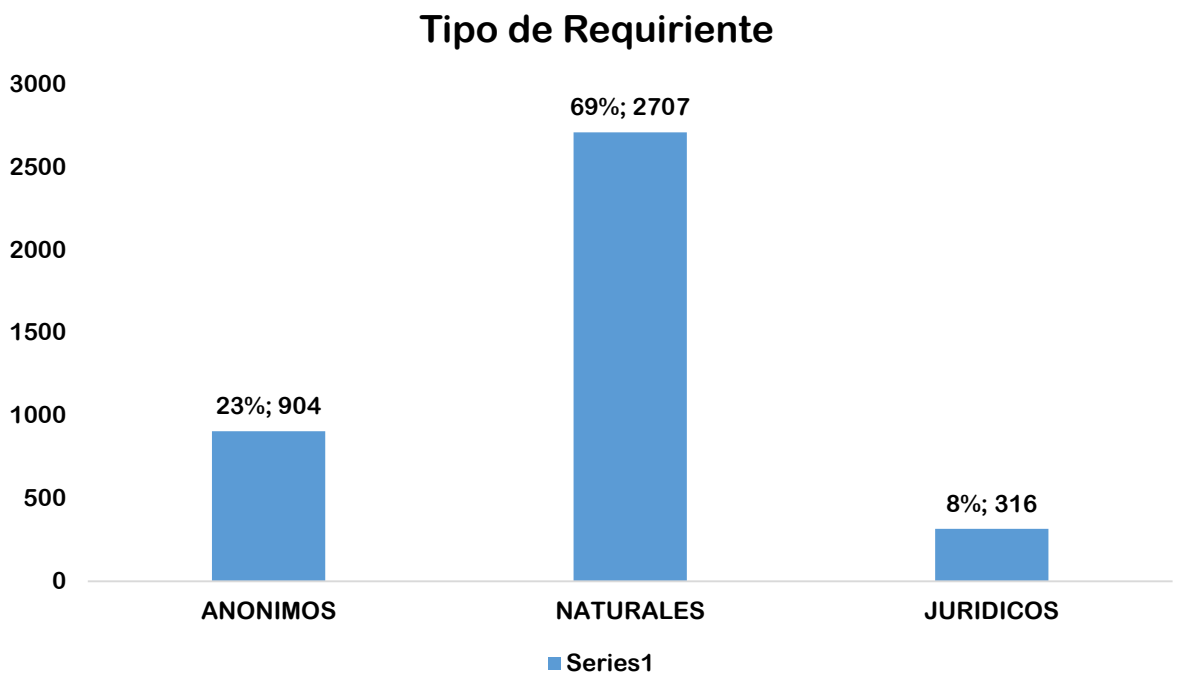
Gracias al trabajo de seguimiento en el Nivel de oportunidad los Colegios mejoraron sus indicadores

Peticiones atendidas por el Defensor del Ciudadano – I Trimestre 2019 “Bogotá te Escucha”

	Derecho De Petición De Interés General	Derecho De Petición De Interés Particular	Queja	Reclamo	Solicitud De Información	Total General
Temas no especificados, atención personalizada	7	1	18	1		27
Deficiencia En La Prestación Del Servicio			2	3		5
Cobros No Autorizados			2			2
Disponibilidad De Servicio	1					1
No Cubrimiento	1					1
Matoneo, Bullying Y/O Violencia Escolar			1			1
Infraestructura E Instalaciones				1		1
Quejas Docentes - Incidencia Disciplinaria			1			1
Solicitud Cupos Escolares		1				1
Maltrato Psicológico			1			1
Traslado A Entidades Distritales					1	1
Mal Estado				1		1
Total General	9	2	25	6	1	43

El Defensor al Ciudadano se esfuerza por dar solución inmediata a la mayoría de requerimientos, en los casos cuya competencia limita con las competencias de otras áreas, realiza un seguimiento puntual para cada paso, asegurándose que se cumpla con el debido proceso y respuesta al ciudadano.

Cuidado Del Ciudadano y Puntos Críticos



150 Ciudadanos Reiterativos

554 peticiones en I Trimestre

Ciudadano interpone 3 requerimientos a diferentes oficinas, generando 22 solicitudes en la entidad, solicitando información general de Planes y Proyectos del 2019 a la Fecha.

Cuidado Del Ciudadano y Puntos Críticos

Documentos Vencidos a I Trimestre de 2019

Dependencia	2017	2018	2019	Total General
Dirección Local De Educación Suba	2	14	16	32
Oficina De Personal			14	14
Colegio Instituto Tecnico Laureano Gomez (IED)		3	5	8
Colegio Antonio Nariño (IED)		4	2	6
Colegio General Santander (IED)		3	3	6
Demás Dependencias		45	39	84
Total	2	69	79	150

Seguimos con los esfuerzos realizados por los equipos de Calidad de la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Dirección Local de Suba ha disminuido considerablemente sus pendientes, y sigue trabajando para la nivelación.

Conclusiones

- A pesar de los diferentes estrategias para aumentar el Nivel de Oportunidad, no se ha logrado obtener el mínimo del el 95 %, ya que las áreas que no cumplen, impactan fuertemente en los resultados.

- "Queja" sigue siendo el tipo de requerimiento más utilizado por los ciudadanos al momento de interponer las peticiones en el sistema de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha. .

- El correo electrónico contactenos@educacionbogota.gov.co, ha tenido más acogida en la ciudadanía y se ha posicionado como uno de los canales de más uso.

- Solicitud de Cupos escolares fue el subtema más reiterado, debido a la temporada de matriculas.

- 330 requerimientos fueron contestadas fuera de los tiempos de Ley, en donde Queja refleja el mayor número de pendientes con 171 requerimientos, llegando a tener 37 días de demora.

- La Oficina de Personal, Dirección de Cobertura, Bienestar Estudiantil, y las Direcciones Locales de Suba y Engativá , son la oficinas que más requerimientos con respuestas fuera de términos registran.

- 20 áreas están por debajo del Nivel mínimo Pactado del 95%.

- A comparación con el trimestre 2018, el Nivel de oportunidad ha venido decreciendo.

Recomendaciones

- **Se recomienda acompañamiento por parte de la Alta Dirección para el aumento del Nivel de oportunidad de la entidad.**

- **Se sugiera a la dirección Local de Engativá y a la Dirección de Talento humano, realizar un Plan de Choque inmediato incluyendo a sus oficinas, para mejorar el Nivel de oportunidad, ya que en trimestre exceptuando la Oficina de Escalafón docente, Ninguna cumple el Nivel de oportunidad.**

Dirección	Enero	Febrero	Marzo
Dirección Local de Educación Engativá	41%	54%	80%
Dirección de Talento Humano	65%	60%	52%
Oficina de Personal	94%	87%	85%
Oficina de Nómina	94%	92%	92%

- **Se propone un "Café para Conversar", donde desde la Alta Gerencia, se socialice la importancia del Nivel de oportunidad, y así los Jefes se apropien más del tema.**

- **Las oficinas que no han cumplido a la fecha con el Nivel de Oportunidad, podrían realizar una jornada especial para respuestas de los vencidos y así dar paso libre a los nuevos requerimientos dentro de las fechas estipuladas.**

- **Se recomienda a la administración seguir gestionando la interoperatividad de los sistemas de radicación SIGA y Bogotá Te Escucha en un solo aplicativo, para minimizar el impacto que genera la radicación fuera del sistema, en la medida que no se logran identificar los subtemas.**

GRACIAS

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS