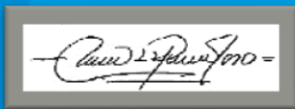


# INFORME JUNIO 2019

## *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



Elaboro: Narda Lizeth Rodriguez  
Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano

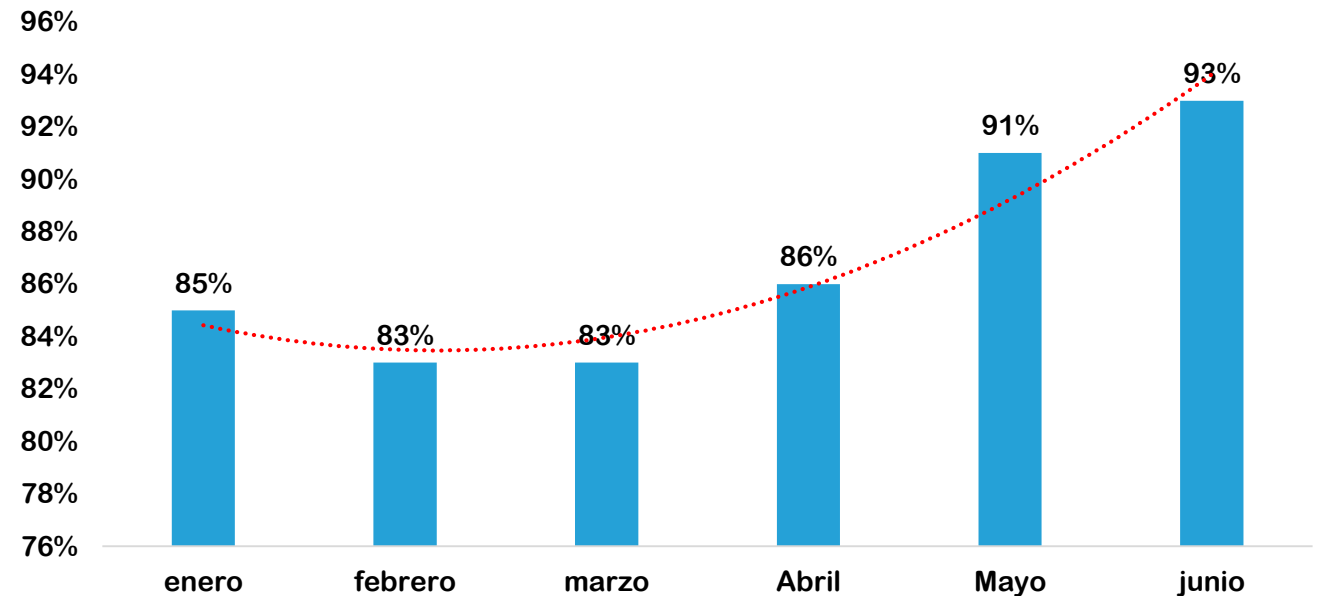


BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

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

Sistema de información	Total, junio 2018	Total, junio 2019
SDQS Peticiones	491	860
SDQS N. Oportunidad	74%	99%
SIGA Peticiones	19051	20.993
SIGA N. Oportunidad	86%	93%
<b>Total (SIGA Y SDQS)</b>	<b>19542</b>	<b>21.853</b>
<b>Total N. Oportunidad</b>	<b>86%</b>	<b>93%</b>

Nivel de oportunidad Mensual 2019 – Nivel Central, Local e Institucional

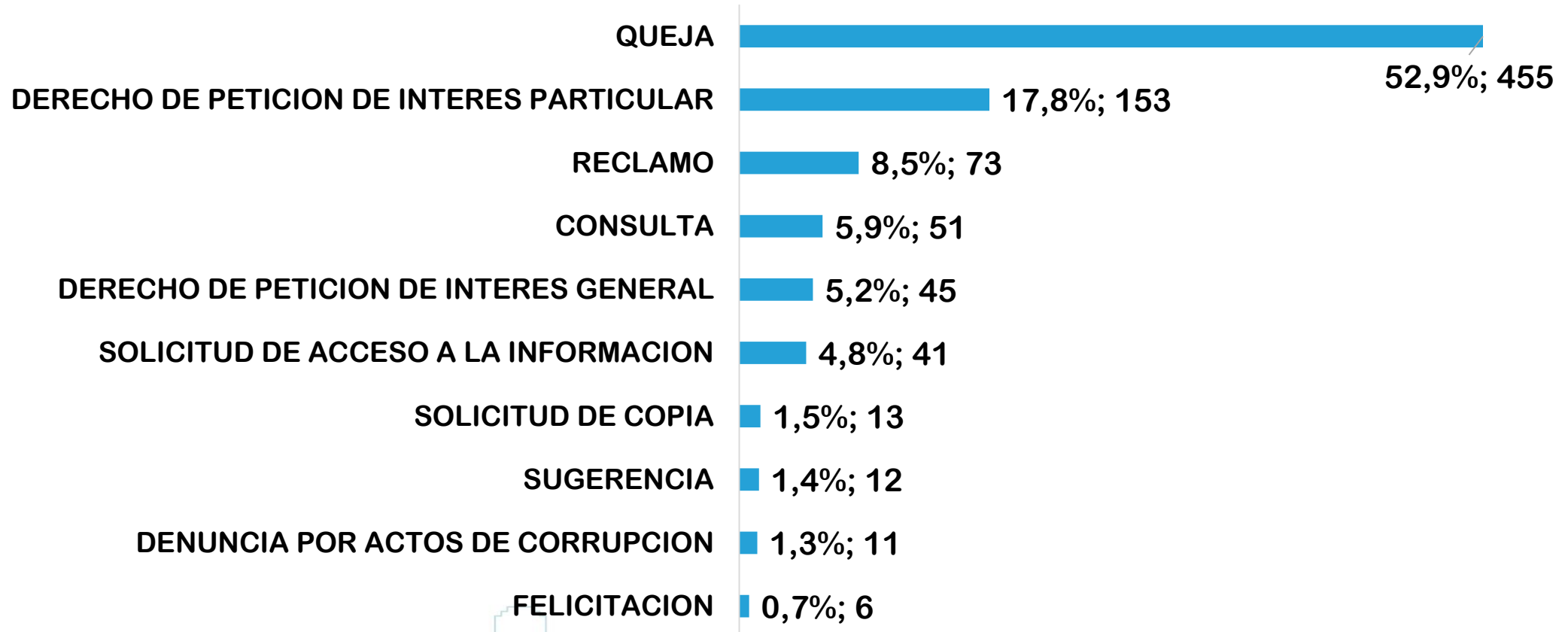


% Nivel Central y Local  
junio 2019  
**93%**

% Nivel Institucional  
junio 2019  
**90%**

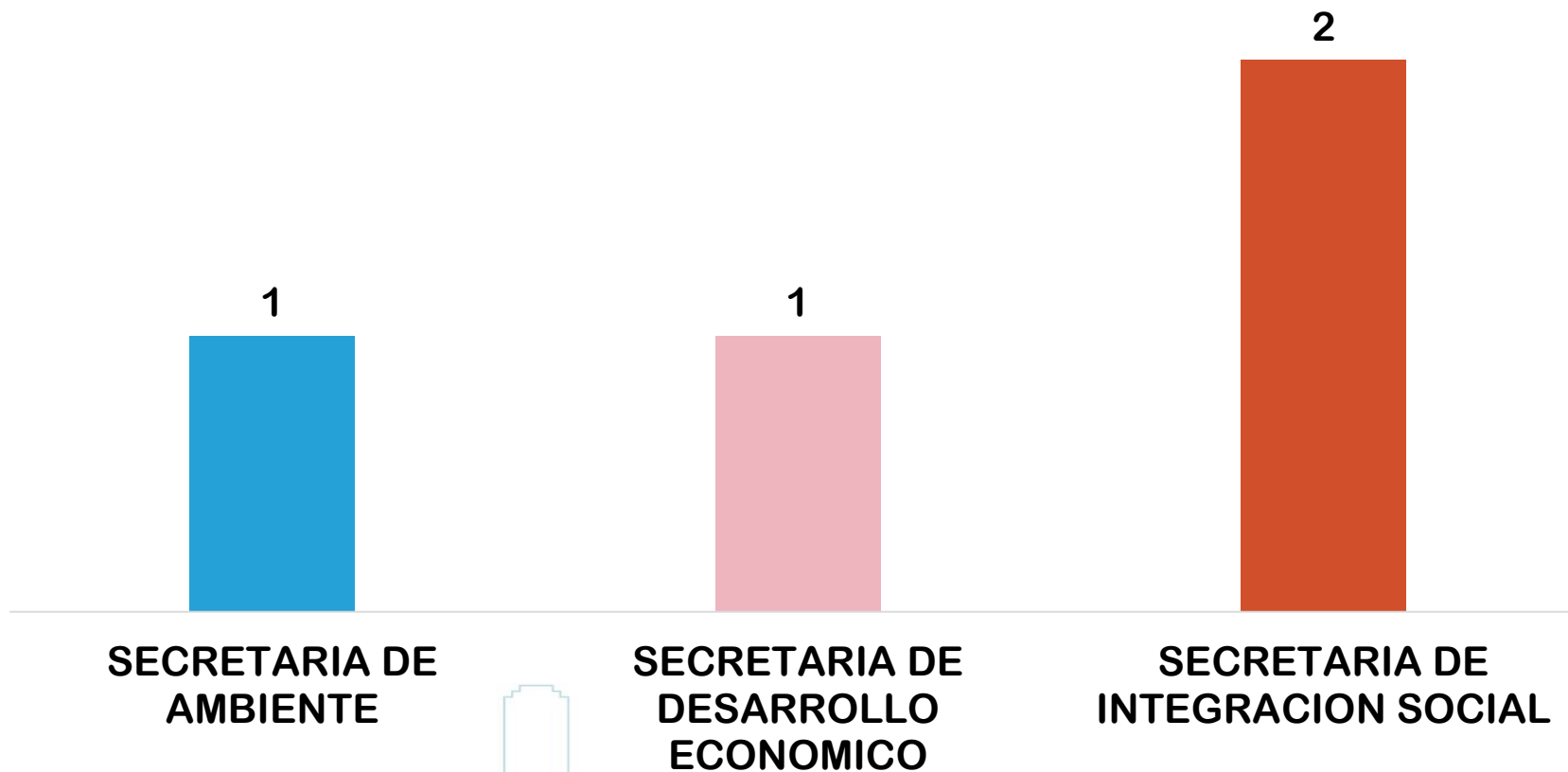
% Acumulado Secretaría de Educación  
Nivel Central y Local - 2019  
**88%**

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



El tema mas utilizado por los ciudadanos en Bogotá Te Escucha es Queja con 455 requerimientos de un total de 860

# Requerimientos que no son competencia de la entidad en los tres niveles - junio de 2019



# Uso de medios de comunicación para interponer requerimientos durante junio de 2019 en “Bogotá te Escucha”



**1. Web**  
<http://bogota.gov.co/sdqs>  
No. Requerimientos: 428  
Representación: 50%  
175 Quejas y 28 Reclamos



**2. Escrito  
soporte físico**  
No. Requerimientos: 143  
Representación: 17%  
76 Quejas y 27 Reclamos



**3. Correo**  
[contáctenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contáctenos@educacionbogota.edu.co)  
No. Requerimientos: 115  
Representación: 13%  
71 Quejas y 1 Reclamos



**4. Presencial  
Ventanilla de forma verbal**  
No. Requerimientos: 102  
Representación: 12%  
86 Quejas



**5. Telefónico**  
Línea 195  
PBX SED: 324100  
No. Requerimientos: 68  
Representación: 8%  
44 Quejas y 6 Reclamos



**6. Buzón  
Sugerencias**  
No. Requerimientos: 4  
Representación: 0,5%  
3 Quejas

# Subtemas mas reiterados en “Bogotá te Escucha” junio de 2019

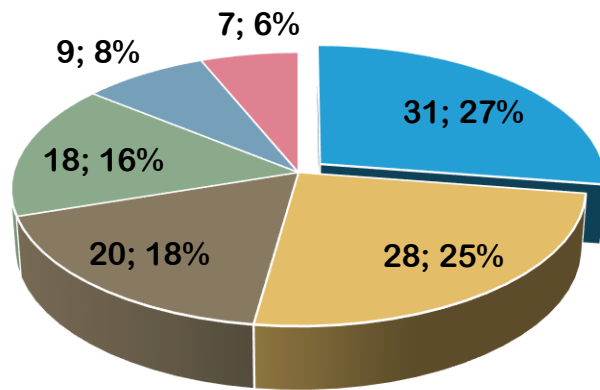
Subtema	Número peticiones	% participación
Solicitud de Acceso a la Información	122	14%
Deficiencia en la Prestación del Servicio	92	11%
Solicitud Cupos Escolares	65	8%
Quejas Docentes - Incidencia Disciplinaria	47	5%
Matoneo Bullying y/o Violencia Escolar	44	5%
No Cubrimiento	40	5%
En Tramite de Asignación o Ampliación de Información	37	4%
Administración del Talento Humano*	36	4%
Hostigamiento	33	4%
Maltrato Psicológico	30	3%
Subtotal Principales Temas	546	63%
Otros Subtemas	314	37%
<b>Total</b>	<b>860</b>	<b>100%</b>

\*Comisiones Licencias e Incapacidades



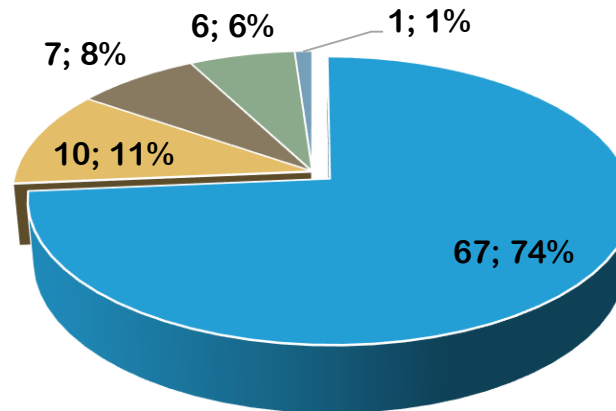
# Top 3 Subtemas reiterados en “Bogotá te Escucha” junio de 2019

## Solicitud de Acceso a la Información



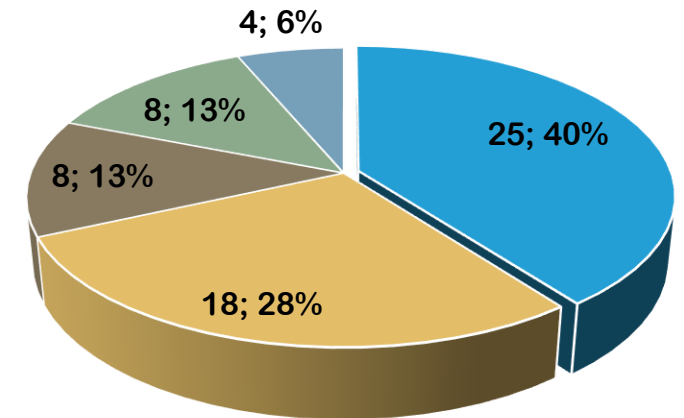
- SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION
- DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
- CONSULTA
- QUEJA
- SOLICITUD DE COPIA
- SUGERENCIA

## Deficiencia en la Prestación del Servicio



- QUEJA
- DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
- RECLAMO
- DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
- DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION

## Solicitud Cupos Escolares



- DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
- QUEJA
- DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
- CONSULTA
- RECLAMO

# Top 3 Subtemas reiterados en “Bogotá te Escucha” junio de 2019

## Solicitud de Acceso a la Información

La oficina de personal, Oficina de Servicio al Ciudadano, Dirección de Cobertura, Dirección de Educación y Prescolar y Básica son las dependencias que más requerimientos atendieron en este subtema.

De los 122 requerimientos interpuestos, el tipo de requerimiento más usados son: solicitud de Acceso a la Información, 31 requerimientos, Derecho de Petición de Interés Particular 28 requerimientos, 20 Consultas y 18 Quejas

## Deficiencia en la Prestación del Servicio

Las Direcciones Locales y bienestar Estudiantil, son las dependencias que más impacto tienen en este tema.

92 requerimientos en total bajo este subtema en donde, 67 son Quejas, 10 fueron Derecho de Petición de Interés Particular, 7 Reclamos, 6 Derecho de Petición de Interés General, 1 Acto de Corrupción y 1 Sugerencia.

## Solicitud cupos Escolares

La Dirección de Cobertura y las Direcciones Locales son las dependencias que más impacto tienen en este tema, debido a ser lo propio de la función de la entidad.

65 requerimientos en total bajo este subtema en donde, 25 fueron Derecho de Petición de Interés Particular, 18 Quejas, 8 Derecho de Petición de Interés General, 8 Consultas, 4 Reclamos, y 1 Solicitud de acceso a la Información.



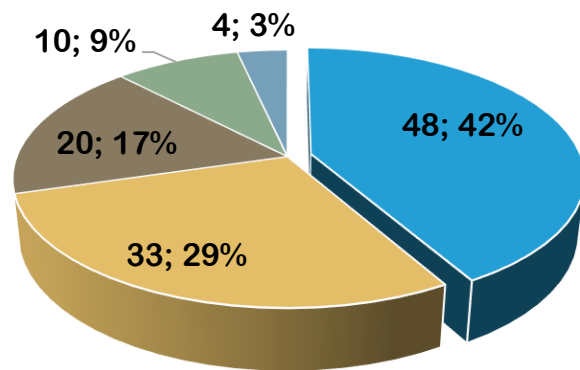
# Participación por dependencia en los requerimientos registrados en “Bogotá te Escucha” por Sector – (Central y Local) a junio de 2019

Dependencia	Número Peticiones
Dirección de Talento Humano	126
Dirección Local de Educación Bosa	106
Dirección Local de Educación Kennedy	71
Oficina de Control Disciplinario	64
Dirección Local de Educación Usme	46
Dirección Local de Educación San Cristóbal	43
Dirección de Servicios Administrativos	28
Dirección Local de Educación Suba	27
Dirección de Participación Y Relaciones Interinstitucionales	23
Dirección de Cobertura	22
Subtotal Dependencias con Mayor Participación	556
Demas Dependencias	265
<b>Total</b>	<b>821</b>



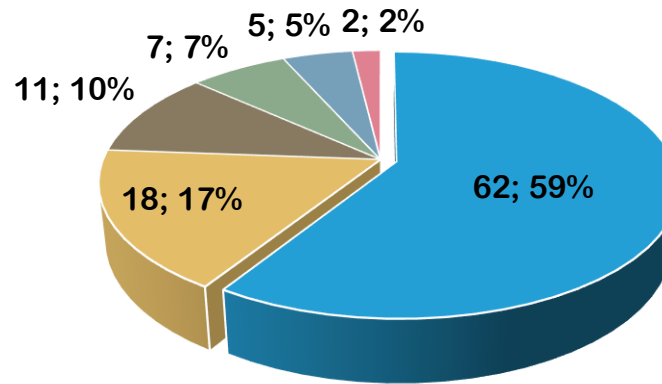
# TOP 3 en participación por dependencias en los requerimientos registrados en “Bogotá te Escucha” por Sector – (Central y Local) junio de 2019

## Dirección De Talento Humano



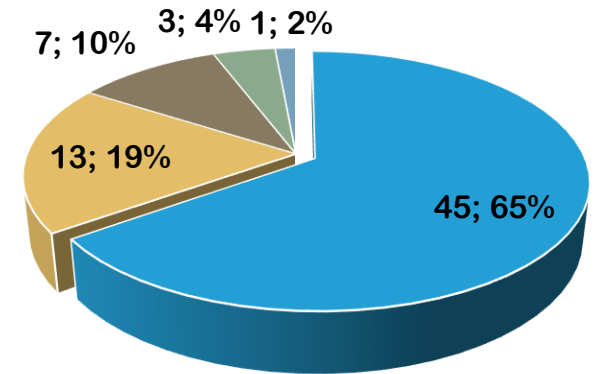
- QUEJA
- DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
- RECLAMO
- CONSULTA
- DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL

## Dirección Local De Educación Bosa



- QUEJA
- DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
- RECLAMO
- CONSULTA
- DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL

## Dirección Local De Educación Kennedy



- QUEJA
- DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
- RECLAMO
- CONSULTA
- FELICITACION

# TOP 3 en participación por dependencias en los requerimientos registrados en “Bogotá te Escucha” por Sector – (Central y Local) junio 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 los 126 requerimientos, el tipo de petición mas utilizado es Queja con 48 requerimientos, seguido por Derecho de Petición de Interés Particular con 33 y Reclamo con 20.

En general temas de Certificaciones Laborales son las más reiteradas, comisiones, licencias e incapacidades y solicitud de información general.

## Dirección Local de Educación Bosa

106 requerimientos se recibieron en esa Dirección Local, 62 Quejas, 18 Derechos de petición de interés particular y 11 Reclamos y 7 consultas, son los más reiterados

Solicitudes de Cupo Escolar, reclamos por la Deficiencia en la prestación del servicio, no cubrimiento de ruta escolar, novedades del estudiante en el sistema de matricula, solicitud de acceso a la información, y Matoneo Bullying y o Violencia Escolar, son los subtemas más reiterados por la ciudadanía.

## Dirección Local de Kennedy

De los 71 requerimientos que se recibieron en esta Localidad, Solicitudes de Cupo Escolar, reclamos por la Deficiencia en la prestación del servicio, no cubrimiento de ruta escolar, novedades del estudiante en el sistema de matricula, solicitud de acceso a la información, y Matoneo Bullying y o Violencia Escolar, son los subtemas más reiterados por la ciudadanía.

45 fueron recibidas como Queja, 13 Derechos de petición de interés particular, 7 Reclamos y 3 consulta son los más representativos.



# Participación por dependencia en los requerimientos registrados en “Bogotá te Escucha” por Sector – (Institucional) a junio de 2019

Dependencia	Número Peticiones
Colegio Instituto Tecnico Industrial Piloto (IED)	3
Colegio Agustín Fernández (IED)	2
Colegio Orlando Fals Borda (IED)	2
Colegio Cedid San Pablo (IED)	2
Colegio Carlos Arango Vélez (IED)	2
Colegio Venecia (IED)	1
Colegio Usaquén (IED)	1
Colegio Externado Nacional Camilo Torres (IED)	1
Colégio Inem Francisco De Paula Santander (IED)	1
Colegio Escuela Normal Superior Distrital Maria Montessori (IED)	1
Subtotal Dependencias con mayor participación	16
Demas Dependencias	23
<b>Total</b>	<b>39</b>

# Calidad de las respuestas en “Bogotá te Escucha” junio 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” junio de 2019

Población Total	Población a Evaluar	Muestra	Evaluados		Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo Aplicativo	
			Evaluado	No Evaluado	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple	Si Cumple	No Cumple
860	266	216	216	0	192	24	207	9	206	10	213	3	210	6
					89%	11%	96%	4%	95%	5%	99%	1%	97%	3%

De los evaluados	
Si Cumple	No Cumple
174	42
81%	19%

Dependencia	Requerimientos Evaluados	No Cumplen	% Participación
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	14	11	26%
Dirección de Relaciones con Sectores de Educación- Superior y Educación para el Trabajo	7	5	12%
Dirección Local de Educación Teusaquillo	14	5	12%
Oficina de Personal	28	3	7%
Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	9	3	7%

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

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

COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
No Evaluado por no tener anexo	No Evaluado por no tener anexo	Respuesta simple, no muestra importancia al ciudadano	No Evaluado por no tener anexo	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
La respuesta esta dirigida a un ciudadano que no corresponde al Requerimiento	No le responden directamente al ciudadano si no al sistema comentando que hacen falta datos para dar solución a lo requerido por el ciudadano	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

# Número de respuestas extemporáneas por tipología – junio 2019 en “Bogotá te Escucha”

	Queja	Solicitud de Copia	Sugerencia	Derecho de Petición de Interés Particular	Solicitud de Acceso a la Información	Total General
Etiquetas de fila	>15	10-15	>15	>15	10-15	0
Total, de Requerimientos	10	1	2	4	1	18
Términos de Ley 1755 Art. 14	15	10	15	15	10	0

## Principales oficinas que no cumplen con los tiempos de respuesta

Grupo De Certificados Laborales	5	Requerimientos
Dirección Local De Educación Kennedy	4	Requerimientos
Oficina De Personal	3	Requerimientos
Dirección Local De Educación Suba	2	Requerimientos
Grupo De Certificados Laborales	5	Requerimientos



# Oficinas que NO cumplen con el Nivel de Oportunidad en las respuestas del 95% Nivel Central y Local mes de junio de 2019 Vs. Junio de 2018

Dependencia	junio 2018		junio 2019	
	Total, Peticiones	Nivel Oportunidad	Total, Peticiones	Nivel Oportunidad
Dirección Local De Educación Suba	413	76%	401	81%
Dirección De Talento Humano	5127	65%	6614	86%
Dirección Local De Educación Mártires	75	100%	35	89%
Oficina De Personal	2395	99%	2380	90%
Dirección Local De Educación Tunjuelito	76	75%	61	90%

Gracias al trabajo de seguimiento en el Nivel de oportunidad, cada vez son menos las áreas que incumplen con el mínimo pactado.

Se evidencia una mejora importante en áreas críticas como Personal, debido al plan de choque implementado.

Se ve el compromiso de las Oficinas y las Directivas.

# Consolidado Nivel de Oportunidad en las respuestas

## Nivel Institucional junio de 2019

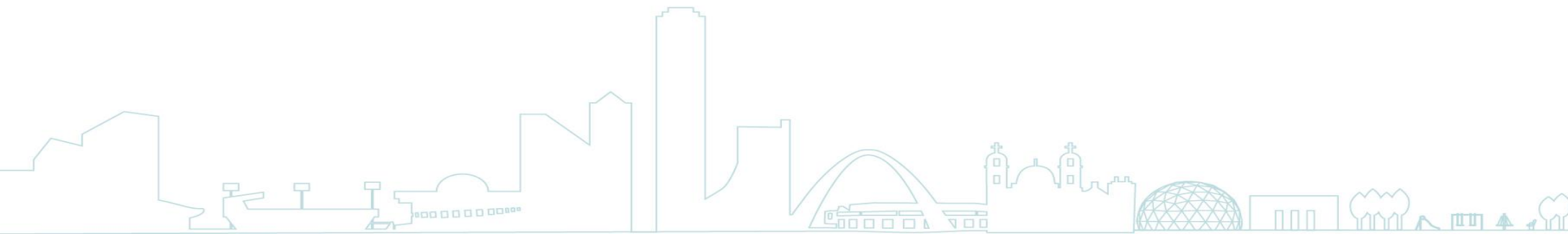
Rangos	Numero de colegios	% Participación
Nivel de oportunidad 0% - 10%	15	7%
Nivel de oportunidad 11% - 20%	0	0%
Nivel de oportunidad 21% - 30%	0	0%
Nivel de oportunidad 31% - 40%	3	1%
Nivel de oportunidad 41% - 50%	9	4%
Nivel de oportunidad 51% - 60%	0	0%
Nivel de oportunidad 61% - 70%	4	2%
Nivel de oportunidad 71% - 80%	4	2%
Nivel de oportunidad 81% - 90%	4	2%
Nivel de oportunidad 91% - 100%	178	82%
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>

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

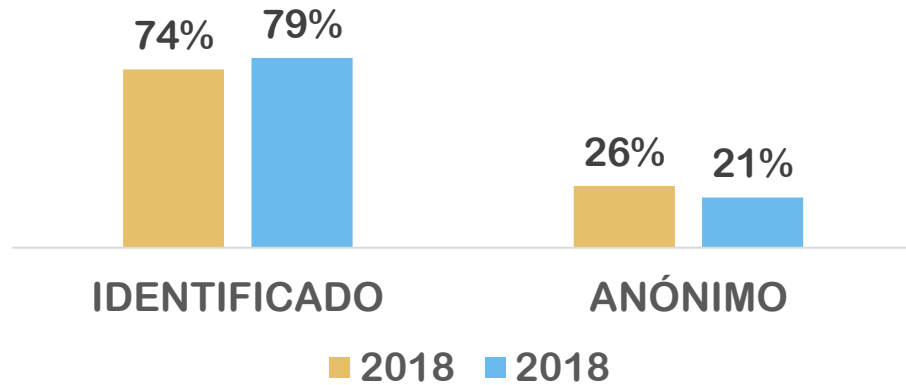
# Peticiones atendidas por el Defensor del Ciudadano – Junio 2019 “Bogotá te Escucha”

El Defensor al Ciudadano se esfuerza por dar solución inmediata a la mayoría de los 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.

Tipo de Requerimiento	Cuenta de No Requerimiento
Queja	1
Derecho De Petición De Interés General	2
<b>Total general</b>	<b>3</b>



# Cuidado Del Ciudadano y Puntos Críticos



Usuarios Reiterados	Cantidad de Peticionarios	Cantidad de peticiones	% Participación
Más de 3 requerimientos en el periodo	14	66	7,7%
3 requerimientos en el mismo periodo	32	96	11,2%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>162</b>	<b>18,8%</b>

Ciudadano interpone 1 requerimiento a diferentes oficinas generando 7 requerimientos en la entidad..

# Cuidado Del Ciudadano y Puntos Críticos

## Documentos Vencidos a junio de 2019

Dependencia	2018	2019	Total
Colegio Instituto Tecnico Laureano Gomez (IED)	3	9	12
Colegio Kimi Pernia Domico (IED)	3	4	7
Dirección Local de Educación Suba		6	6
Dirección Local de Educación Kennedy		6	6
Colegio Antonio Narino (IED)	3	2	5
Demás Dependencias	4	24	28
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>51</b>	<b>64</b>

Seguimos trabajando con el equipo de Calidad de la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Alcaldía junior de Bogotá en el cierre de documentos vencidos. Lo que se ve evidenciado en la disminución de Pendientes Vencidos.



# Conclusiones

- ❖ Aunque se ha visto reflejado el trabajo e implementación de estrategias para mejorar el Nivel de Oportunidad, se debe tener más compromiso por parte de todas las áreas que no cumplen
- ❖ “Queja” y “Derecho de Petición de Interés Particular sigue siendo el tipo de requerimiento más utilizado por los ciudadanos al momento de interponer las peticiones .
- ❖ 18 requerimientos fueron contestados fuera de los tiempos de Ley.

# Recomendaciones

- Es importante que a partir de este periodo hacia adelante se tenga un compromiso total por parte de las áreas que no cumplen con el nivel de oportunidad, para poder lograr la meta para el 2019 del 95%
- En el proceso de capacitación que se ha iniciado en la SED por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Oficina de Talento Humano, es importante la participación de todos los funcionarios, y se recomienda presentar de manera oportuna dentro de las capacitaciones las dudas adicionales que puedan surgir.





**GRACIAS**



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**