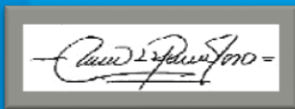


# INFORME MAYO 2019

## *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



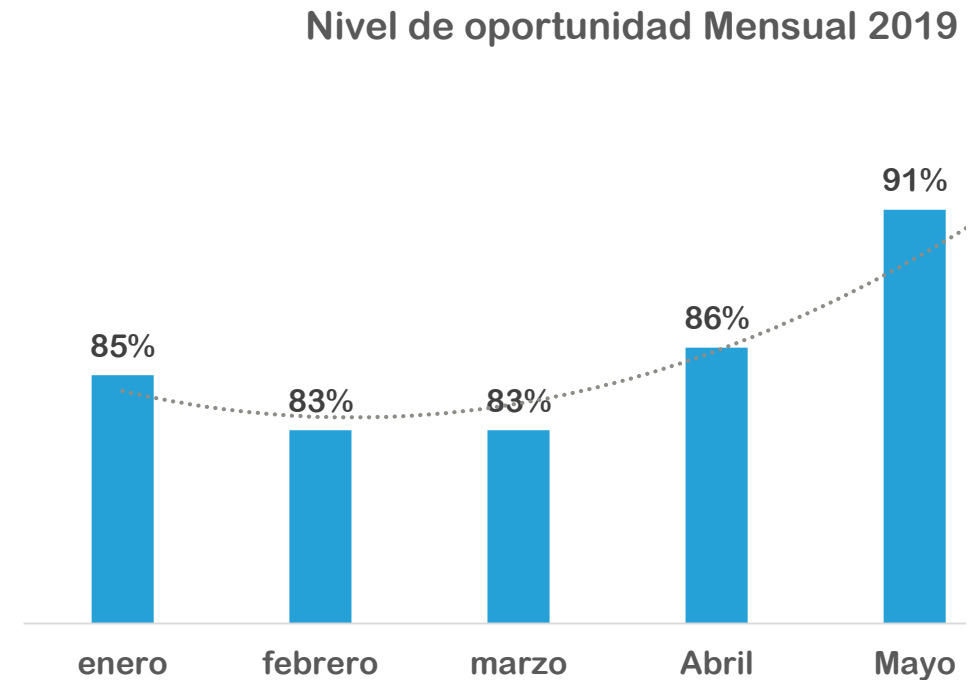
Elaboro: Narda Lizeth Rodriguez  
Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

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

Sistema de informacion	Total, mayo 2018	Total, mayo 2019
SDQS Peticiones	443	1.042
SDQS N. Oportunidad	72%	99%
SIGA Peticiones	22,411	23.712
SIGA N. Oportunidad	87%	90%
<b>Total (SIGA Y SDQS)</b>	<b>22,854</b>	<b>24.754</b>
<b>Total N. Oportunidad</b>	<b>87%</b>	<b>91%</b>

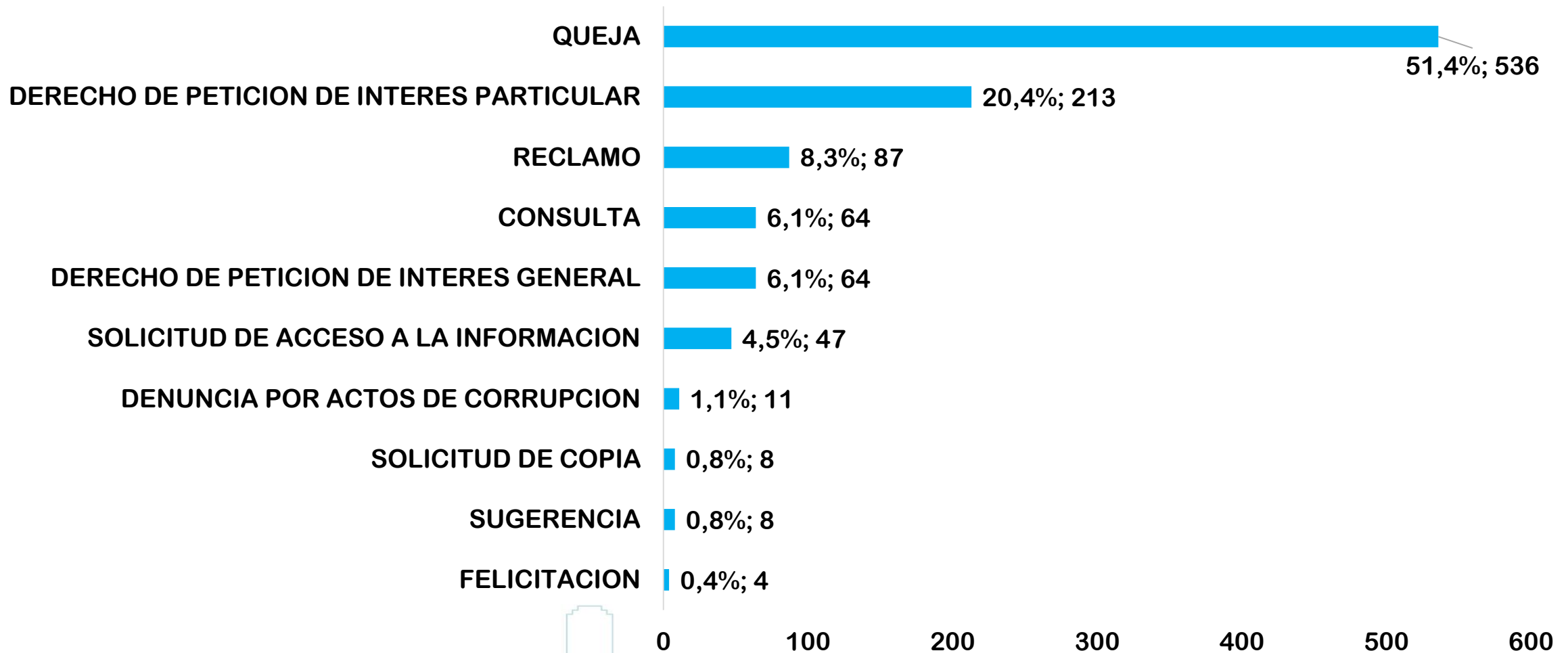


% Nivel Central y Local  
mayo 2019  
**91%**

% Nivel Institucional  
mayo 2019  
**88%**

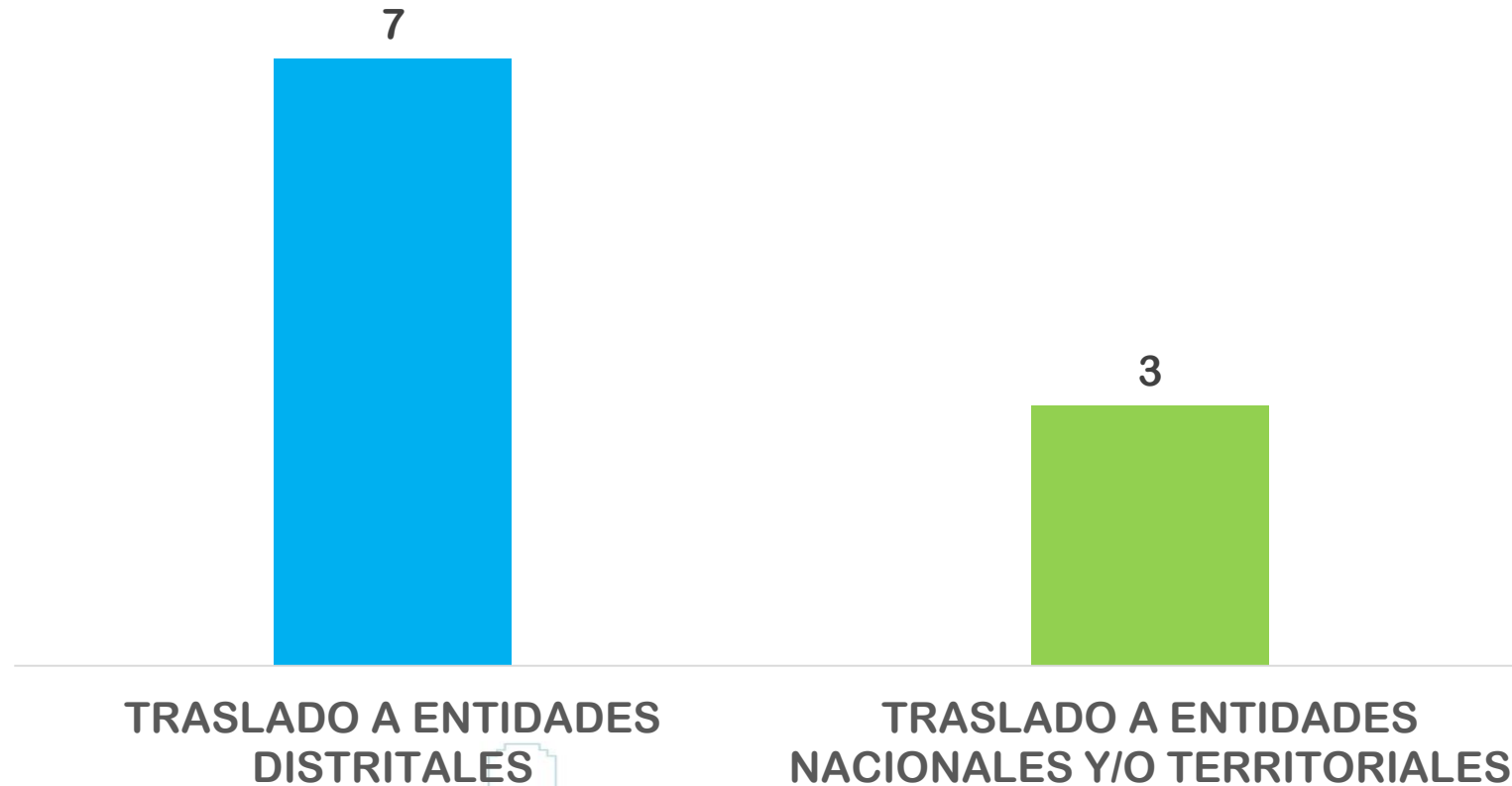
% Acumulado Secretaría de Educación 2019  
Enero - Mayo  
**85%**

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



El tema mas utilizado por los ciudadanos en Bogotá Te Escucha es Queja con 536 requerimientos de un total de 1,042

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



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



**1. Web**  
<http://bogota.gov.co/sdq>  
No. Requerimientos: 539  
Representación: 51%  
207 Quejas y 42 Reclamos



**2. Escrito soporte físico**  
No. Requerimientos: 185  
Representación: 18%  
118 Quejas y 24 Reclamos



**3. Correo**  
[contáctenos@educacionbogota.edu.co](mailto:contáctenos@educacionbogota.edu.co)  
No. Requerimientos: 140  
Representación: 13%  
87 Quejas y 2 Reclamos



**4. Presencial**  
Ventanilla de forma verbal  
No. Requerimientos: 135  
Representación: 16%  
100 Quejas y 12 Reclamos



**5. Telefónico**  
Línea 195  
PBX SED: 324100  
No. Requerimientos: 48  
Representación: 7%  
27 Quejas y 7 Reclamos



**6. Buzón**  
Sugerencias  
No. Requerimientos: 0  
Representación: 0%  
No registro

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

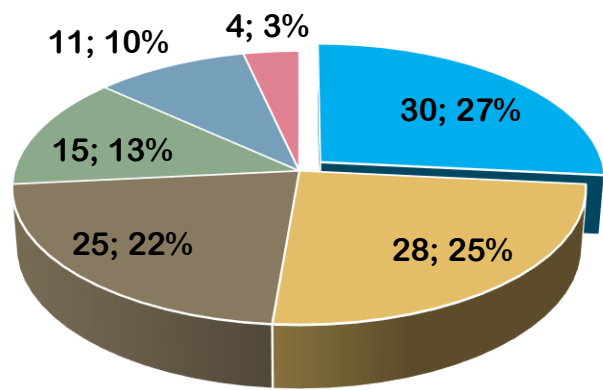
Subtema	Número peticiones	% participación
Solicitud de Acceso a la Información	117	11%
Solicitud Cupos Escolares	88	8%
En Tramite de Asignación o Ampliación de Información	77	7%
Quejas Docentes - Incidencia Disciplinaria	71	7%
Matoneo Bullying y/o Violencia Escolar	64	6%
No Cubrimiento	55	5%
Administración del Talento Humano*	51	5%
Deficiencia en La Prestación Del Servicio	47	5%
Hostigamiento	38	4%
Perdida de Clases	34	3%
Subtotal Principales Temas	642	62%
Otros Subtemas	400	38%
<b>Total</b>	<b>1,042</b>	<b>100%</b>

\*Comisiones Licencias e Incapacidades



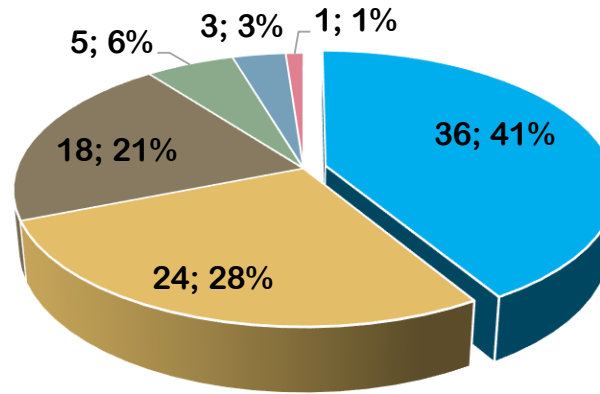
# Top 3 Subtemas reiterados en “Bogotá te Escucha” mayo de 2019

## Solicitud de Acceso a la Información



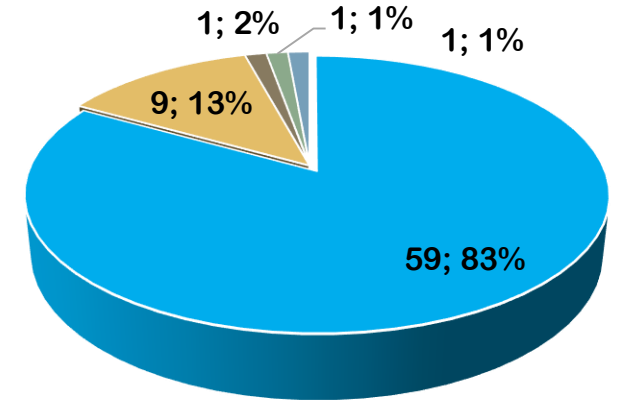
- SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION
- DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
- QUEJA
- CONSULTA
- DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL

## Solicitud Cupos Escolares



- DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
- QUEJA
- CONSULTA
- DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
- RECLAMO
- SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION

## Quejas Docentes - Incidencia Disciplinaria



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

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

## Solicitud de Acceso a la Información

La oficina Asesora de Planeación y La Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior Y Educación Para el Trabajo son las dependencias que más requerimientos atendieron en este subtema.

De los 117 requerimientos interpuestos, el tipo de requerimiento mas usados son: Acceso a la Información con 30 requerimientos, Derecho de Petición de Interés Particular con 28, Queja con 25 y Consulta con 15 requerimientos.

## 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.

88 requerimientos en total bajo este subtema en donde, 36 fueron Derecho de Petición de Interés Particular, 24 Quejas, 18 Consultas, 5 Derecho de Petición de Interés General, 3 Reclamos, 1 Solicitud de acceso a la Información y 1 Sugerencia.

## Quejas Docentes, Incidencia Disciplinaria

La Oficina de Control Disciplinario y 6 Direcciones Locales son las dependencias con más atención en este subtema.

59 Quejas y 9 Derecho de Petición de Interés Particular, Son los tipos de requerimiento mas utilizados en este Subtema, seguido por los Derechos de Petición de Interés General, Consulta y Reclamo, cada uno con un solo registro, para un total de 59 solicitudes.



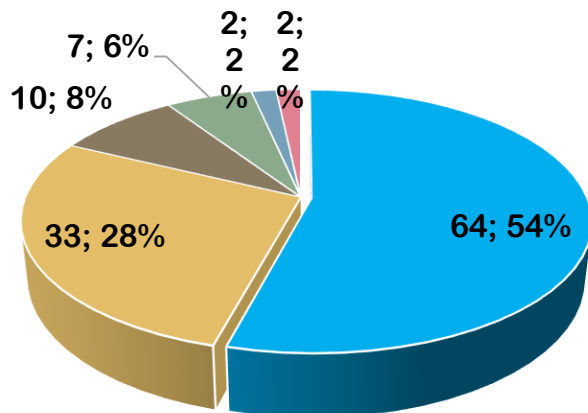
# Participación por dependencia en los requerimientos registrados en “Bogotá te Escucha” por Sector – (Central y Local) a mayo de 2019

Dependencia	Número Peticiones
Dirección Local De Educación Bosa	118
Dirección De Talento Humano	115
Dirección Local De Educación Kennedy	91
Dirección Local De Educación Usme	69
Oficina De Control Disciplinario	60
Dirección Local De Educación San Cristóbal	48
Dirección Local De Educación Suba	43
Dirección De Servicios Administrativos	42
Dirección Local De Educación Engativá	38
Dirección De Cobertura	33
Subtotal Dependencias con mayor participación	657
Demas Dependencias	307
<b>Total</b>	<b>964</b>



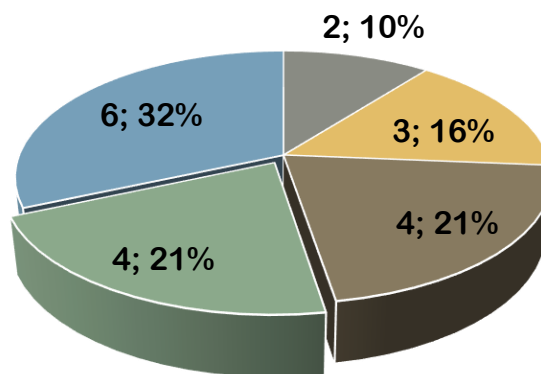
# TOP 3 en participación por dependencias en los requerimientos registrados en “Bogotá te Escucha” por Sector – (Central y Local) mayo de 2019

**Dirección Local de Educación Bosa**



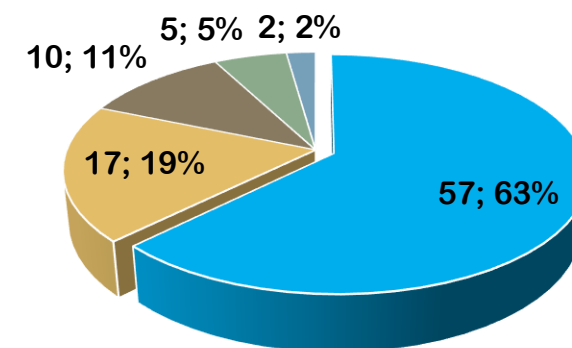
- QUEJA
- DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
- DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
- CONSULTA
- DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION

**Dirección De Talento Humano**



- DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION
- DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
- SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION
- SOLICITUD DE COPIA
- CONSULTA

**Dirección Local De Educación Kennedy**



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

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

## Dirección Local de Educación Bosa

118 requerimientos se recibieron en esa Dirección Local, 64 Quejas, 33 Derechos de petición de interés particular y 10 Derechos de Petición de Interés General, 7 consultas y 2 Denuncias por Actos de Corrupción y 2 Reclamos.

Solicitudes de Cupo Escolar, reclamos por la Deficiencia en la prestación del servicio, no cubrimiento de ruta escolar y Matoneo Bullying y o Violencia Escolar, son los subtemas más reiterados por la ciudadanía.

## 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 91 requerimientos, el tipo de petición mas utilizado es Queja con 50 requerimientos, seguido por Derecho de Petición de Interés Particular con 26 y Reclamo con 20.

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

## Dirección Local de Kennedy

De los 91 requerimientos que se recibieron en esta Localidad, asuntos como falta de cubrimiento en las Rutas Escolares, Perdida de Clases, Solicitud de Cipos, y casos Mae Bullying, son los mas reiterados.

57 fueron recibidas como Queja, 17 Derechos de petición de interés particular, 10 consultas, 5 Derechos de petición de interés General y 2 Reclamos

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

Dependencia	Número Peticiones
6001 - 11 Colegio Usaquén (IED)	5
6004 - 09 Colegio Florentino Gonzalez (IED)	4
6005 - 28 Colegio Orlando Fals Borda (IED)	4
6007 - 02 Colegio Alfonso Reyes Echandia (IED)	3
6010 - 16 Colegio Manuela Ayala De Gaitan (IED)	2
6019 - 32 Colegio Rural Jose Celestino Mutis (IED)	2
6006 - 02 Colegio Centro Integral Jose Maria Cordoba (IED)	2
6001 - 09 Colegio Toberin (IED)	2
6007 - 25 Colegio Pablo De Tarso (IED)	2
6005 - 16 Colegio Fernando Gonzalez Ochoa (IED)	2
Subtotal Dependencias con mayor participación	28
Demas Dependencias	50
<b>Total</b>	<b>78</b>

# Calidad de las respuestas en “Bogotá te Escucha” mayo 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” mayo 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
1042	442	207	204	3	193	11	190	14	184	20	196	8	191	13
					95%	5%	93%	7%	90%	10%	96%	4%	94%	6%

De los evaluados	
Si Cumple	No Cumple
117	27
87%	13%

Dependencia	Requerimientos Evaluados	No Cumplen	% Participación
Dirección Local De Educación Suba	19	9	33%
Dirección Local De Educación Engativá	11	3	11%
Dirección Local De Educación Tunjuelito	4	2	7%
Dirección Local De Educación Teusaquillo	9	2	7%
Oficina De Personal	13	2	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” mayo de 2019

COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
<p>No Evaluado por no tener anexo</p> <p>La respuesta esta dirigida a un ciudadano que no corresponde al Requerimiento</p>	<p>No Evaluado por no tener anexo</p> <p>Realizan cierre con respuesta que no es de fondo (faltan datos de contacto, solo se informa inicio de investigación, informa adelanto de visita etc)</p>	<p>No Evaluado por no tener anexo</p> <p>Respuesta simple, no muestra importancia al ciudadano</p>	<p>Responden Fuera de Términos</p>	<p>No Evaluado por no tener anexo</p> <p>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</p>



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

	CONSULTA	QUEJA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Total general
Etiquetas de fila	15-19	15-20	15-22	15-18	-
Total, de Requerimientos	3	9	2	2	16
Términos de Ley 1755 Art. 14	15	15	15	15	-

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

Oficina De Personal	4	Requerimientos
Dirección Local De Educación Kennedy	4	Requerimientos





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

Dependencia	mayo 2018		mayo 2019	
	Total, Peticiones	Nivel Oportunidad	Total, Peticiones	Nivel Oportunidad
5100 - Dirección De Talento Humano	5424	65%	5051	71%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	476	96%	820	86%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	654	65%	750	87%
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	128	98%	57	93%
1500 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	20	100%	15	93%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	1092	99%	1069	94%
5110 - Oficina De Personal	3331	99%	2689	94%

Gracias al trabajo de seguimiento en el Nivel de oportunidad.



# Consolidado Nivel de Oportunidad en las respuestas

## Nivel Institucional abril vs mayo de 2019 del 95%

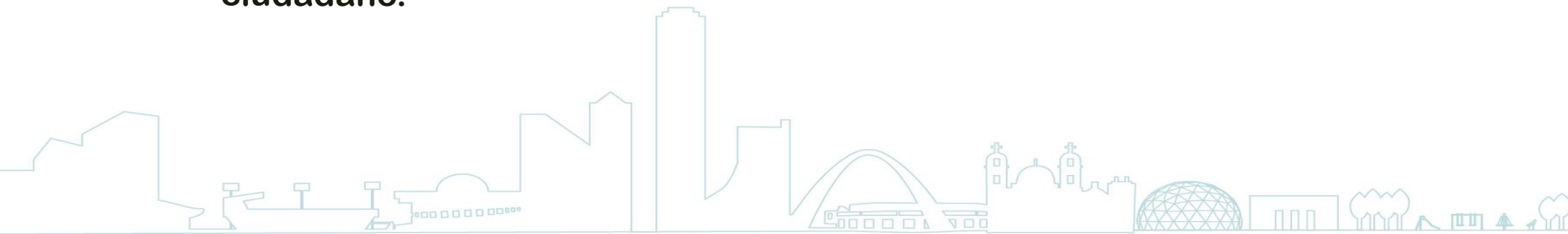
Rangos	Numero de Colegios abril	Numero de Colegios mayo
Nivel De Oportunidad 0% - 10%	23	16
Nivel De Oportunidad 11% - 20%	0	5
Nivel De Oportunidad 21% - 30%	1	4
Nivel De Oportunidad 31% - 40%	3	6
Nivel De Oportunidad 41% - 50%	6	25
Nivel De Oportunidad 51% - 60%	4	7
Nivel De Oportunidad 61% - 70%	3	10
Nivel De Oportunidad 71% - 80%	7	14
Nivel De Oportunidad 81% - 90%	4	14
Nivel De Oportunidad 91% - 100%	209	211
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>312</b>

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

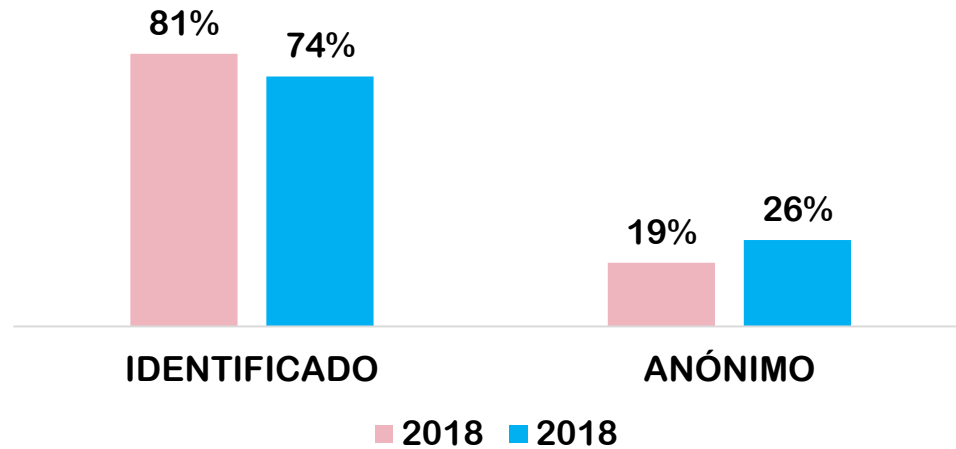
# Peticiones atendidas por el Defensor del Ciudadano – mayo 2019 “Bogotá te Escucha”

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.

Etiquetas de fila	Cuenta de No Requerimiento
CONSULTA	1
QUEJA	8
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1
<b>Total, general</b>	<b>10</b>



# Cuidado Del Ciudadano y Puntos Críticos



Usuarios Reiterados	Cantidad de Peticionarios	Cantidad de peticiones	% Participación
Más de 3 requerimientos en el periodo	19	88	8,4%
3 requerimientos en el mismo periodo	34	102	9,8%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>190</b>	<b>18,2%</b>

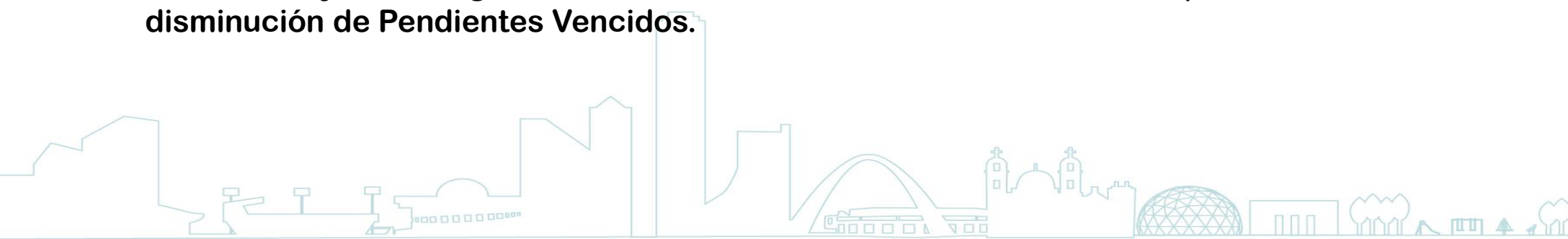
Ciudadano interpone 1 requerimiento a diferentes oficinas generando 7 requerimientos en la entidad, solicitando Derecho de petición para conocer las acciones adelantadas en materia de Educación Ambiental.

# Cuidado Del Ciudadano y Puntos Críticos

## Documentos Vencidos a mayo de 2019

Dependencia	2018	2019	Total
Oficina de Personal		44	44
Dirección Local de Educación Suba	3	10	13
Colegio Instituto Tecnico Laureano Gomez (IED)	3	8	11
Colegio Kimi Pernia Domico (IED)	3	3	6
Colegio Antonio Narino (IED)	3	2	5
Demás Dependencias	6	27	33
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>94</b>	<b>112</b>

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

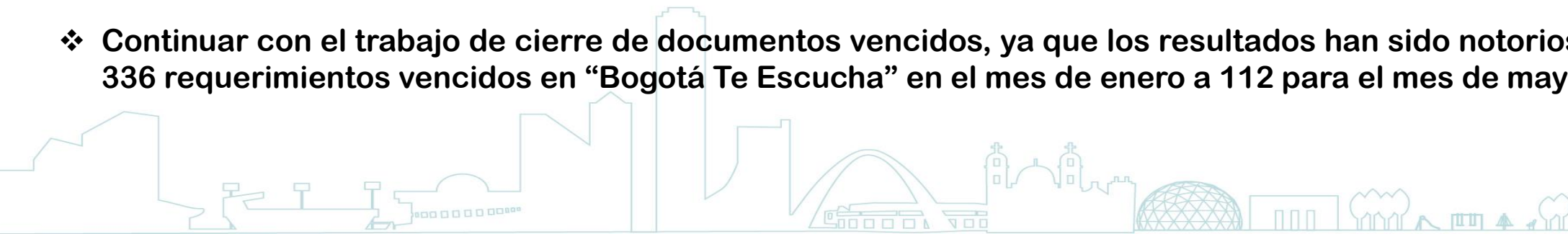


# Conclusiones

- ❖ Se evidencio el trabajo e implementación de estrategias para mejorar el Nivel de Oportunidad, logrando aumentar a un 91% este mes
- ❖ “Queja” y “Derecho de Petición de Interés Particular son el tipo de requerimiento más utilizado por los ciudadanos al momento de interponer las peticiones .
- ❖ 16 requerimientos fueron contestados fuera de los tiempos de Ley.
- ❖ Solo 3 Oficinas están por Debajo del Nivel mínimo Pactado para la vigencia 2019.

# Recomendaciones

- ❖ Se recomienda gestionar la interoperatividad de los aplicativos de radicación SIGA y SDQS en un solo aplicativo, para minimizar el impacto que genera la radicación fuera del sistema SDQS, en la medida que no se logran identificar los subtemas.
- ❖ Continuar con el trabajo de cierre de documentos vencidos, ya que los resultados han sido notorios pasando de 336 requerimientos vencidos en “Bogotá Te Escucha” en el mes de enero a 112 para el mes de mayo.





**GRACIAS**



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**