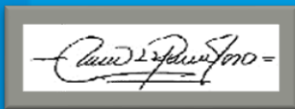


INFORME OCTUBRE 2019

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

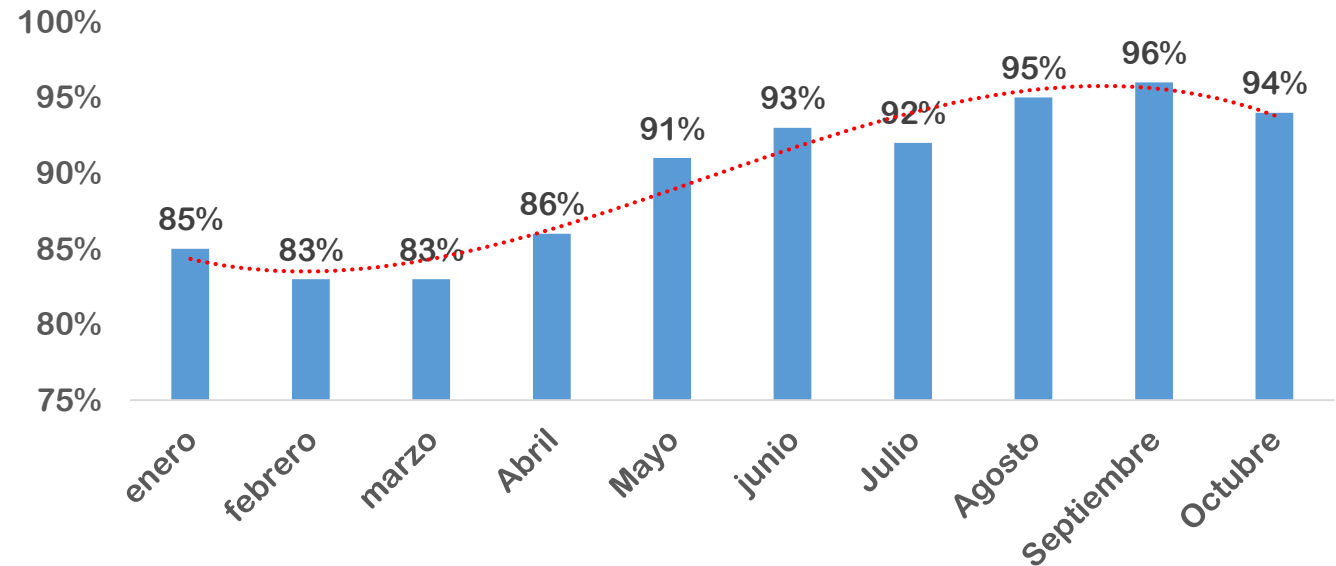


BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

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

Sistema de información	Total, Octubre 2018	Total, Octubre 2019
SDQS Peticiones	873	1067
SDQS N. Oportunidad	86%	99%
SIGA Peticiones	22.649	23.300
SIGA N. Oportunidad	92%	94%
Total (SIGA Y SDQS)	23.522	24.367
Total N. Oportunidad	92%	94%

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

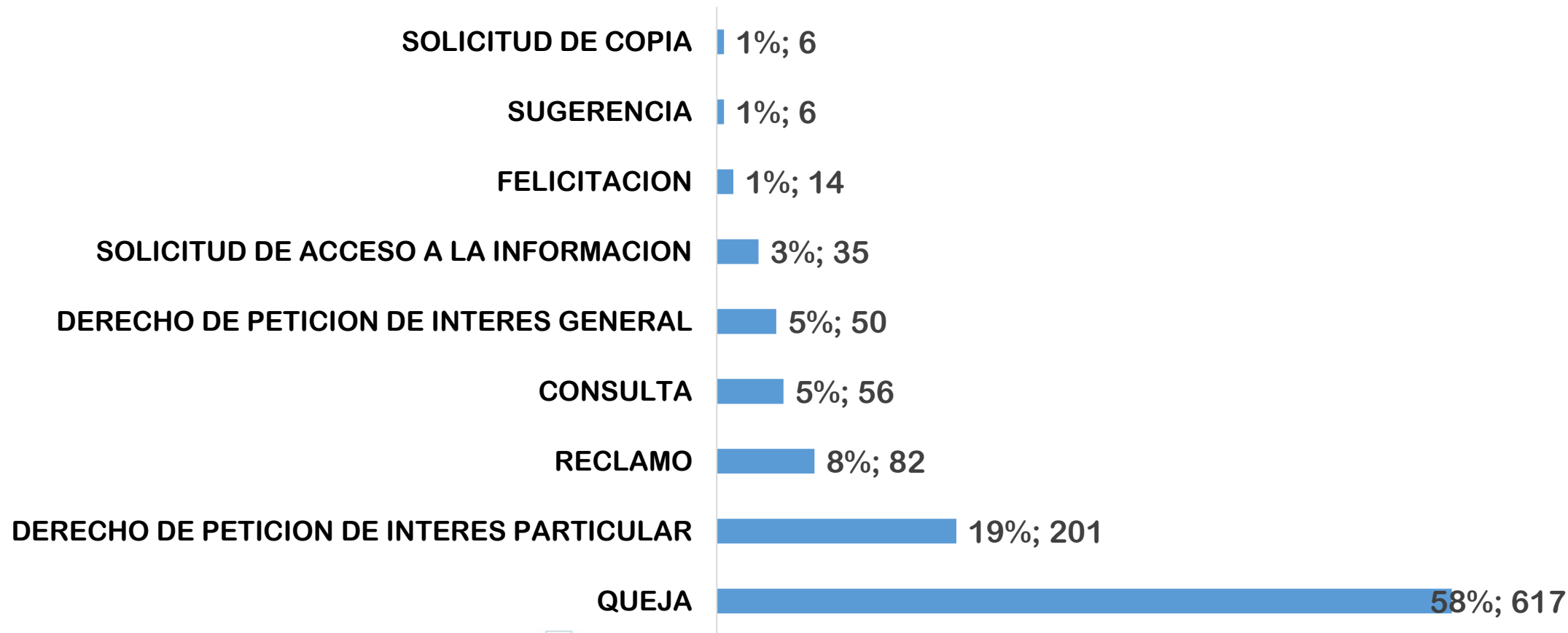


% Nivel Central y Local
Octubre 2019
94%

% Nivel Institucional
Octubre 2019
92%

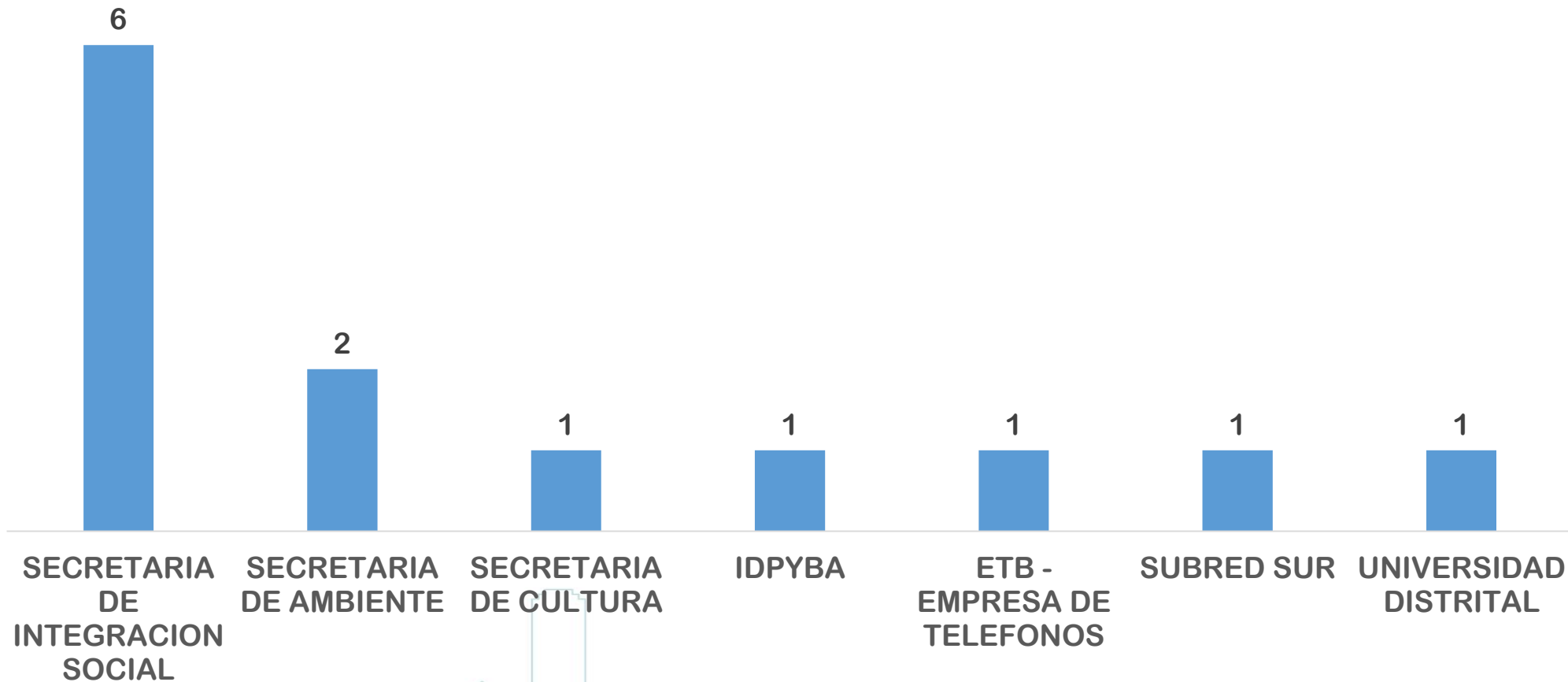
% Acumulado Secretaría de Educación
Nivel Central y Local - 2019
90%

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



El tema mas utilizado por los ciudadanos en Bogotá Te Escucha es Queja con 617 requerimientos, el 58% del total de 1,067 peticiones

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



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



1. Web

<http://bogota.gov.co/sdqs>

No. Requerimientos: 495

Representación: 46%

198 Quejas y 36 Reclamos



2. Correo

contáctenos@educacionbogota.edu.co

No. Requerimientos: 183

Representación: 17%

154 Quejas y 0 Reclamos



3. Presencial

Ventanilla de forma verbal

No. Requerimientos: 146

Representación: 14%

112 Quejas y 22 Reclamos



4. Escrito

soporte físico

No. Requerimientos: 122

Representación: 11%

80 Quejas y 5 Reclamos

5. Telefónico

Línea 195

PBX SED: 324100

No. Requerimientos: 116

Representación: 11%

71 Quejas y 19 Reclamos



6. Buzón de Sugerencias

No. Requerimientos: 5

Representación: 2%

2 Quejas y 0 Reclamos



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

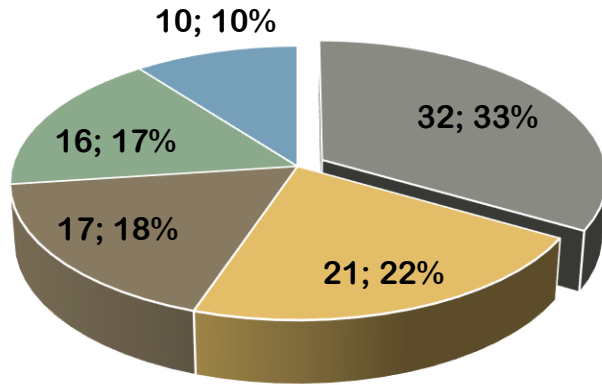
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Subtemas mas reiterados en “Bogotá te Escucha” Octubre de 2019

Subtema	Número peticiones	% participación
Solicitud de Acceso a La Información	109	10%
Matoneo Bullying y/o Violencia Escolar	86	8%
Solicitud Cupos Escolares	81	8%
En Tramite de Asignación o Ampliación de Información	79	7%
Deficiencia en la Prestación del Servicio	75	7%
Novedades del Estudiante en el Sistema de Matriculas	64	6%
En Tramite de Asignación o Ampliación de Información	63	6%
Cambio de Jornada de Cupos	41	4%
Hostigamiento	32	3%
No Cubrimiento	28	3%
Subtotal Principales Temas	658	62%
Otros Subtemas	409	38%
Total	1.067	100%

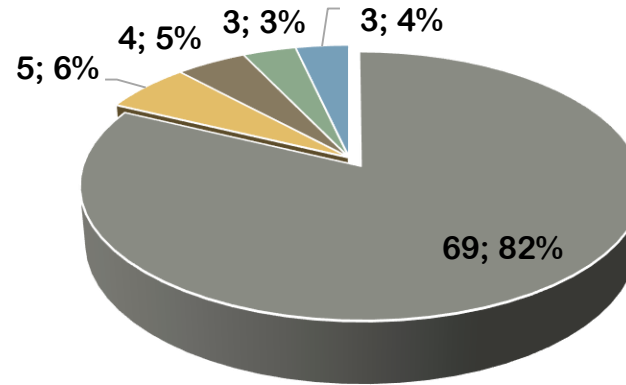
Top 3 Subtemas reiterados en “Bogotá te Escucha” Octubre de 2019

Solicitud de Acceso a La Información



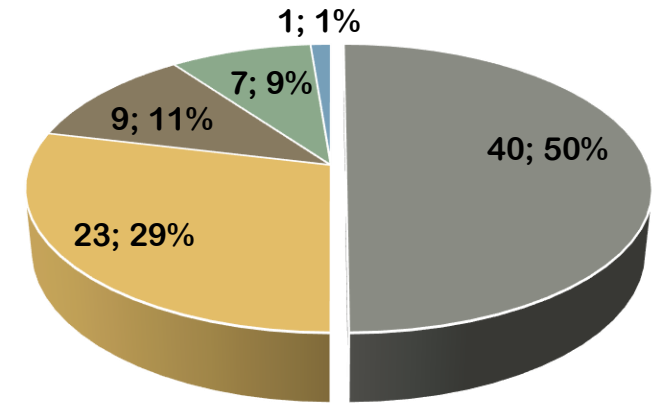
- QUEJA
- DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
- CONSULTA
- SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION
- DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL

Matoneo Bullying y/o Violencia Escolar



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

Solicitud Cupos Escolares



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

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

Solicitud de Acceso a la Información

Se recibieron 109 requerimientos en total, donde quejar recibió el mayor número de solicitudes, 32 en total, seguido Derecho de petición de interés particular con 21 solicitudes, consulta 17 y Solicitud de Acceso a la Información 16, los demás requerimientos pertenecen a tipos como Derecho de petición de interés general, solicitud de copia, reclamo, sugerencia y felicitación.

La dirección de inspección y vigilancia, Dirección Local de Suba, Oficina de servicio al ciudadano y la dirección de suba son las dependencias que más requerimientos atendieron en este subtema.

Matoneo Bullying y/o Violencia Escolar

Queja es el tipo de requerimiento que más interponen en este subtema, principalmente por inconformidades con el maltrato infantil, presunto abuso de poder, y acoso sexual hacia los menores.

La Dirección Local de Usaquén y Dirección Local De Educación Kennedy son las que más requerimientos atienden al respecto.

69 Quejas, 5 Derechos de petición de interés particular, 4 Derechos de petición de interés general, Consulta 3, reclamo 3, Solicitud de acceso a la información 2.

Solicitud de Cupos Escolares

La Oficina de cobertura, y 8 Direcciones locales (suba, bosa, Kennedy, ciudad bolívar, Usme, Usaquén, Fontibón, san Cristóbal y Engativá) son las dependencias que más impacto tienen en este tema.

De los 81 requerimientos que se recibieron los tipos más reiterados son derecho de petición de interés particular con 40 solicitudes, queja 23 solicitudes, consulta 9 solicitudes, y reclamo 7, sugerencia y felicitación 1 requerimiento cada uno.

Temas innatos del servicio como Solicitud de cupos escolares nuevos, traslado de Institución Educativa, inconformidad con el colegio asignado.

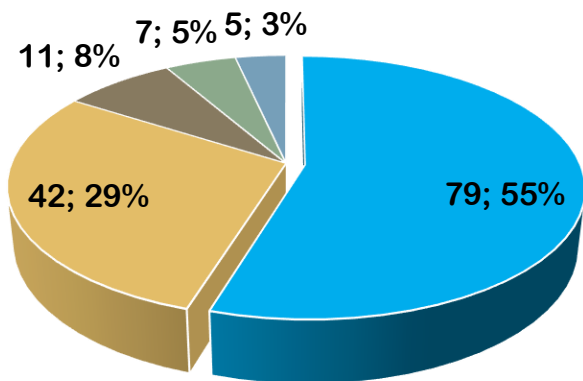
Participación por dependencia en los requerimientos registrados en “Bogotá te Escucha” por Sector – (Central y Local) a Octubre de 2019

Dependencia	Número Peticiones
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	144
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	130
5100 - Dirección De Talento Humano	77
1400 - Oficina De Control Disciplinario	74
2205 - Dirección Local De Educación Usme	63
2211 - Dirección Local De Educación Suba	62
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	52
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	49
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolivar	45
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	39
Subtotal Dependencias con mayor participación	735
Demás Dependencias	256
Total	991



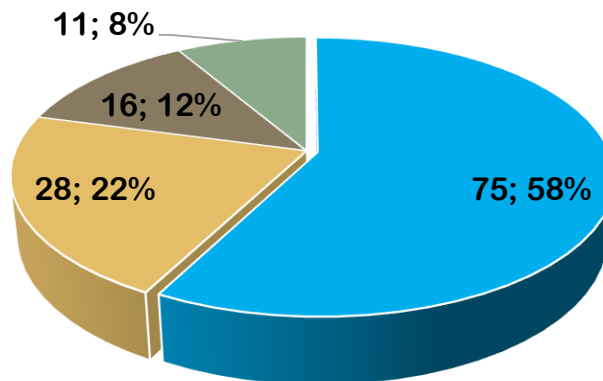
TOP 3 en participación por dependencias en los requerimientos registrados en “Bogotá te Escucha” por Sector – (Central y Local) Octubre de 2019

Dirección Local De Educación Kennedy



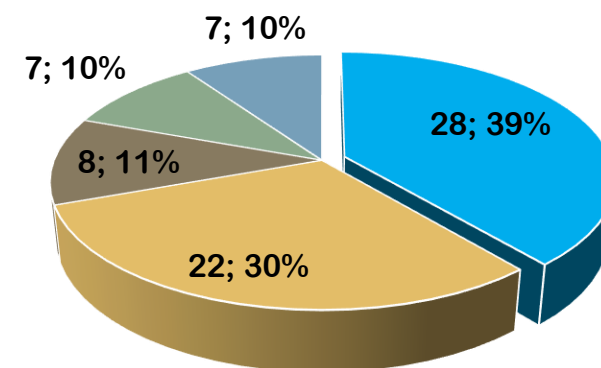
- QUEJA
- DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
- RECLAMO
- CONSULTA

Dirección Local De Educación Bosa



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

Dirección De Talento Humano



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

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

Dirección Local de Bosa y Dirección Local de Kennedy

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

La Dirección Local de Kennedy con 79 quejas, 42 Derecho de petición de interés particular, 11 Reclamos, 7 Consultas, 5 Derechos de petición de interés general, y 2 sugerencias atendió en total 144 requerimientos.

Para la Dirección Local de Bosa se recibieron 130 requerimientos de los cuales 75 eran quejas, 28 Derecho de petición de interés particular, 16 reclamos, y 11 Derechos de petición de interés general.

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.

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

77 requerimientos en total, 28 Quejas, 22 Derecho de petición de interés particular, 8 Reclamos y 7 consultas, son los más reiterados entre otros

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

Dependencia	Número Peticiones
6004 - 09 Colegio Florentino Gonzalez (IED)	5
6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejia (IED)	5
6010 - 31 Colegio Tabora (IED)	4
6010 - 22 Colegio Nidia Quintero De Turbay (IED)	4
6001 - 11 Colegio Usaquen (IED)	4
6019 - 27 Colegio Nicolas Gomez Davila (IED)	3
6012 - 07 Colegio Republica De Panama (IED)	2
6005 - 44 Colegio Tenerife - Granada Sur (IED)	2
6008 - 28 Colegio Manuel Cepeda Vargas (IED)	2
6019 - 13 Colegio El Paraiso De Manuela Beltran (IED)	2
Subtotal Dependencias con mayor participación	33
Demás Dependencias	43
Total	76

Calidad de las respuestas en “Bogotá te Escucha” Octubre 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” Octubre de 2019 Nivel Central y Local

			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
1,067	991	310	310	0	306	4	305	5	306	4	307	3	286	24
					99%	1%	98%	2%	99%	1%	99%	1%	92%	8%

De los evaluados	
Si Cumple	No Cumple
285	25
92%	8%

Dependencia	Requerimientos Evaluados	No Cumplen	% Participación
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	14	6	24%
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	16	5	20%
5111 - Grupo De Certificados Laborales	7	3	12%

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

Resultados consolidados evaluación de calidad de las respuestas en “Bogotá te Escucha” Octubre de 2019 Nivel Institucional

			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
1,067	76	52	52	0	50	2	49	3	49	3	51	1	47	5
					96%	4%	94%	6%	94%	6%	98%	2%	90%	10%

De los evaluados	
Si Cumple	No Cumple
50	19
72%	28%

Dependencia	Requerimientos Evaluados	No Cumplen	% Participación
6008 - 35 Colegio Prospero Pinzon (IED)	2	1	17%
6008 - 23 Colegio la Amistad (IED)	1	1	17%
6010 - 15 Colegio Magdalena Ortega de Nariño (IED)	1	1	17%

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” Octubre de 2019 en la SED

COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OPORTUNIDAD	MANEJO DEL SISTEMA
Genera respuesta que no corresponde al requerimiento	Realizan cierre con respuesta que no es de fondo (faltan datos de contacto, solo se informa inicio de investigación, informa adelanto de visita etc)	No es una respuesta cordial		No anexan respuesta en la solución definitiva
No cumple (Ver observación) En las observaciones se registra que cierran con respuesta definitiva cuando lo que dan es una parcial	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

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

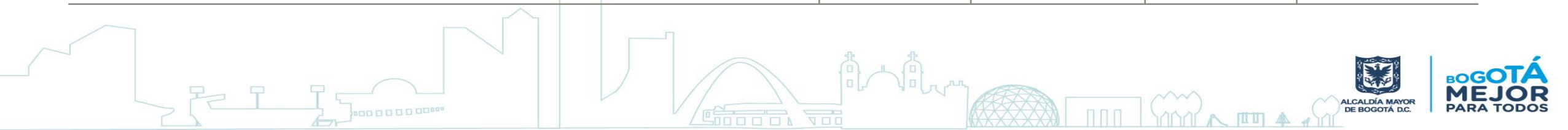
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total General
Etiquetas de fila	>15	>15	>15	>15	>15	0
Total de Requerimientos	1	6	36	6	4	53
Términos De Ley 1755 Art. 14	15	15	15	15	10	0

Principales oficinas que no cumplen con los tiempos de respuesta

2205 - Dirección Local De Educación Usme	7	Requerimientos
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	4	Requerimientos
2211 - Dirección Local De Educación Suba	4	Requerimientos
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	4	Requerimientos
2210 - Dirección Local De Educación Engativá	4	Requerimientos

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

Dependencia	Octubre 2018		Octubre 2019	
	Total, Peticiones	Nivel Oportunidad	Total, Peticiones	Nivel Oportunidad
1400 - Oficina De Control Disciplinario	435	99%	599	94%
3200 - Dirección De Educación Media	41	93%	35	91%
4100 - Dirección De Cobertura	403	98%	630	90%
1500 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	18	100%	10	90%
5100 - Dirección De Talento Humano	5.240	77%	4.339	88%
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	14	100%	30	87%
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	1.058	99%	1.123	72%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	435	99%	599	94%



Consolidado Nivel de Oportunidad en las respuestas Nivel Institucional Octubre de 2019

Rangos	Numero de colegios	% Participación
Nivel De Oportunidad 0% - 10%	22	7%
Nivel De Oportunidad 11% - 20%	1	0%
Nivel De Oportunidad 21% - 30%	1	0%
Nivel De Oportunidad 31% - 40%	5	2%
Nivel De Oportunidad 41% - 50%	4	1%
Nivel De Oportunidad 51% - 60%	1	0%
Nivel De Oportunidad 61% - 70%	7	2%
Nivel De Oportunidad 71% - 80%	7	2%
Nivel De Oportunidad 81% - 90%	4	1%
Nivel De Oportunidad 91% - 100%	242	82%
Total	294	100%

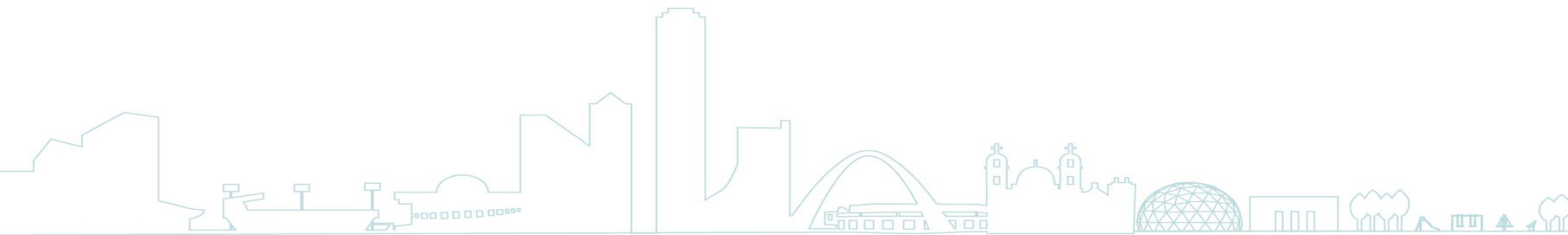
Gracias al trabajo de seguimiento en el Nivel de oportunidad, los Colegios han venido mejorando mensualmente sus indicadores.

Peticiones atendidas por el Defensor del Ciudadano – Octubre 2019

“Bogotá te Escucha”

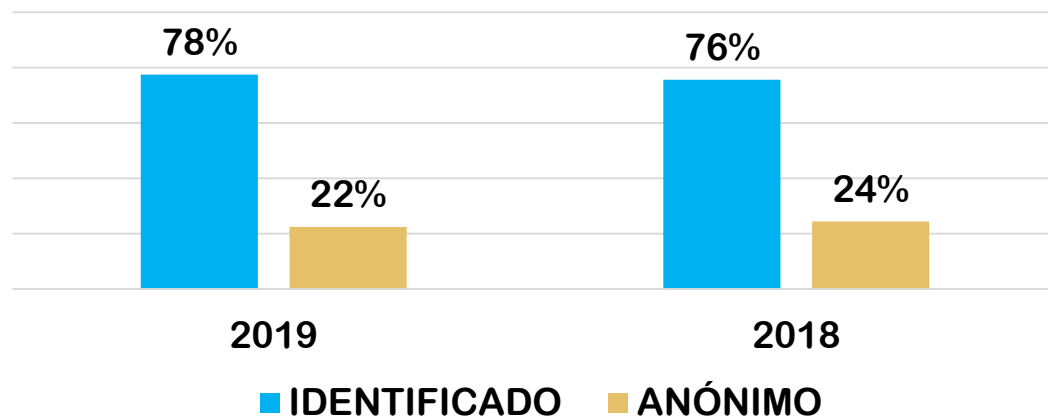
El Defensor al Ciudadano se esfuerza por dar solución inmediata a la mayoría de los requerimientos, en los casos cuya competencia limita con las competencias de otras áreas, realiza un seguimiento puntual para cada paso, asegurándose que se cumpla con el debido proceso y respuesta al ciudadano.

Tipo de Requerimiento Atendido	Total
Queja	6
Derecho de Petición de Interés Particular	6
Felicitación	2
Total General	14



Cuidado del Ciudadano y Puntos Críticos

Tipo de Usuario



7 Ciudadanos mas Reiterativos

45 registros en Octubre, los más reiterativos refiere a los que tienen mas de 5 registros en el mismo mes

Usuarios Reiterados	Cantidad de Peticionarios	Cantidad de peticiones	% Participación
Más de 3 requerimientos en el periodo	29	141	13%
3 requerimientos en el mismo periodo	31	93	9%
Total general	60	234	22%

La ciudadana que mas requerimientos registra, solicita por medio de Derecho de Petición a la Oficina de Bienestar, que verificar solicitud de subsidio de Movilidad y una nueva visita.

Cuidado Del Ciudadano y Puntos Críticos

Documentos Vencidos a Octubre de 2019

Dependencia / Institución	2018	2019	Total General
6010 - 10 Colegio Instituto Tecnico Laureano Gomez (IED)	2	12	14
4100 - Dirección De Cobertura		11	11
6010 - 01 Colegio Antonio Narino (IED)	3	3	6
5110 - Oficina De Personal		3	3
6018 - 12 Colegio Gustavo Restrepo (IED)		2	2
5101 - Dirección De Talento Humano - Prestaciones		2	2
6009 - 01 Colegio Antonio Van Uden (IED)	2		2
6010 - 28 Colégio Rodolfo Llinas (IED)	1	1	2
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy		2	2
Demas Dependencias	1	27	28
Total De Vencidos a Octubre	9	30	72

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



GRACIAS



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**