



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES “Bogotá te Escucha”

**INFORME GESTIÓN PQRSF
Noviembre de 2018**

NLR

Av. El dorado No. 66 – 63
Código Postal 111321
PBX: 324 1000 Fax: 315 34 48
www.EDUCACIONbogota.edu.co
Información: Línea 195

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

NLR

CONTENIDO

DESARROLLO DEL INFORME.....	5
1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR LA ENTIDAD.....	5
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	6
3. SUBTEMAS REITERADOS.....	7
3.1. Top 3 Subtemas más reiterados en “Bogotá te Escucha” mes de Noviembre de 2018	9
4. PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA EN LAS PETICIONES REGISTRADS EN “Bogotá te Escucha” .	10
4.1. Top 3 en participación por dependencias en las peticiones registradas en “Bogotá te Escucha”	12
5. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LAS RESPUESTAS EN “Bogotá te Escucha”	12
5.1. Resultados consolidados de la evaluación de calidad de las respuestas en “Bogotá te Escucha”	14
6. NIVEL DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTAS.....	18
6.1. Días de respuesta extemporánea por tipología Noviembre de 2018	18
6.2. Consolidado Nivel de Oportunidad “Bogotá Te Escucha” y SIGA 2017 y 2018.....	19
7. REQUERIMIENTOS ATENDIDOS POR EL DEFENSOR DEL CIUDADANO	22
8. CUIDADO DEL CIUDADANO	23
8.1. Peticionario Reiterativo:.....	23
8.2. Peticiones pendientes por respuesta a diciembre de 2017	23
RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	25
ANEXOS	27
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EN “BOGOTÁ TE ESCUCHA”	27
FICHA TÉCNICA TEMAS Y SUBTEMAS “Bogotá te Escucha”	31



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

Av. El dorado No. 66 – 63
Código Postal 111321
PBX: 324 1000 Fax: 315 34 48
www.EDUCACIÓNbogota.edu.co
Información: Línea 195

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

INTRODUCCIÓN

El siguiente informe ha sido elaborado por la Oficina de Servicio al Ciudadano con el propósito de presentar el consolidado de las distintas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en adelante—“*BOGOTÁ TE ESCUCHA*”, dirigidas a la Secretaría de Educación del Distrito durante el noviembre 2018.

Este documento busca constituirse en una herramienta que permita coadyuvar en el objetivo de mejorar la calidad de la experiencia al Ciudadano, así como los estándares de calidad en la atención de todas las peticiones, requerimientos, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones que llegan a la Entidad, en concordancia con los principios institucionales de servicio y a lo dispuesto por el Plan Sectorial de Educación 2016 - 2019, “Bogotá Ciudad Educadora”.¹

¹ Línea estratégica 4. *Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía - Gobierno y Ciudadanía digital*, Capítulo III Bogotá apuesta por una ciudad educadora - Líneas estratégicas. Plan Sectorial de Educación 2016 - 2019, “Bogotá Ciudad Educadora”. Pag.149-151.



DESARROLLO DEL INFORME

1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR LA ENTIDAD.

De los sistemas de radicación que ofrece la Secretaría de Educación, al servicio de la ciudadanía se encuentran el Sistema de Gestión Documenta “SIGA” y “Bogotá Te Escucha - “Bogotá Te Escucha””, para referencia de este informe solo se tendrá en cuenta las Peticiones, Quejas Reclamos y demás requerimientos que ingresen por el Sistema de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”, al ser el canal autorizado por la Alcaldía Mayor de Bogotá para la recepción de PQRS.

Por lo anterior a partir de los datos consolidados y de acuerdo con las tipologías de clasificación, la Secretaría de Educación en el noviembre de 2018 obtuvo el siguiente resultado de las peticiones radicadas en este sistema.

Tabla 1. Requerimientos Recibidos por la Entidad en el Sistema “Bogotá te Escucha” por Tipología.

Tipologías	Número petición	% participación
Felicitación	1	0,1%
Solicitud De Copia	2	0,2%
Sugerencia	7	0,8%
Solicitud De Información	19	2,2%
Consulta	23	2,6%
Denuncia Por Actos De Corrupción	37	4,2%
Derecho De Petición De Interés General	51	5,8%
Reclamo	57	6,5%
Derecho De Petición De Interés Particular	159	18,1%
Queja	521	59,4%
Total general	877	100,0%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano “Bogotá te Escucha”, noviembre - Fecha de Corte: 25/diciembre/2018

De los 877 requerimientos registrados en el noviembre de 2018 en el sistema “Bogotá Te Escucha” la mayor participación está bajo la tipología “Queja”, con un total de 521 requerimientos, representando el 59.4%, le sigue “Derecho de Petición de Interés Particular” con el 18.1%, y “Reclamo” con un 6.5%, obteniendo un total del 84% en solo estas 3 tipologías.



2. CANALES DE INTERACCIÓN

La Secretaría de Educación brinda a la ciudadanía diferentes medios de comunicación para poder interponer sus requerimientos en el Sistema “**Bogotá Te Escucha**”, tales como:

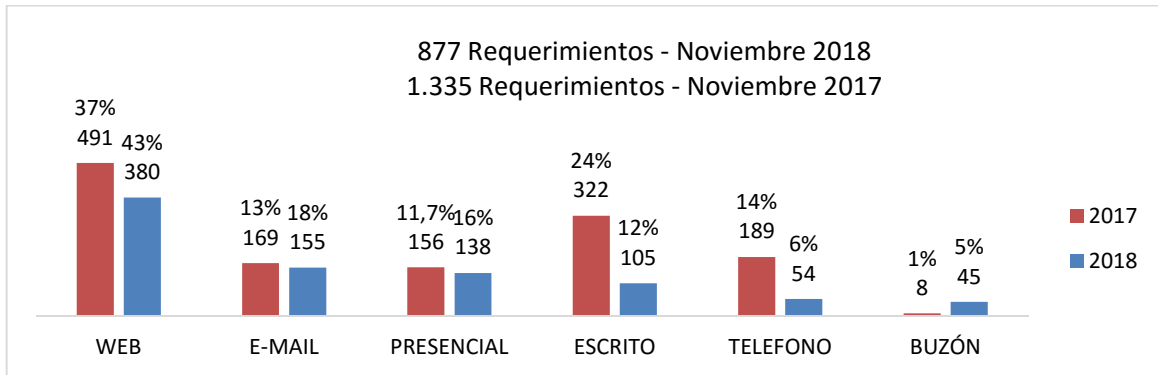
- ✚ **WEB:** son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía <http://bogota.gov.co/> “Bogotá te Escucha”.
- ✚ **ESCRITO:** son aquellos requerimientos que se registran en el “Bogotá Te Escucha”, soportadas por un documento escrito que trae el requirente, el cual se adjunta en la petición al momento de registrarla.
- ✚ **TELEFÓNICO:** Todos los requerimientos que ingresan por medio de la línea 195 y el PBX 3241000, estas son tomadas y registradas por los funcionarios de la entidad en el sistema “Bogotá Te Escucha”.
- ✚ **CORREO ELECTRÓNICO:** Requerimientos que registran a través del correo de la Secretaría de Educación de Bogotá (contactenos@educacionbogota.edu.co).
- ✚ **PRESENCIAL:** Todo ciudadano que se acerque a cualquier punto de atención de la SED, puede interponer su queja de manera verbal, sin necesidad de traer un escrito, este relato será atendido y registrado por los funcionarios de la entidad en el sistema “Bogotá Te Escucha”.
- ✚ **BUZÓN:** los usuarios están en su derecho de depositar en el Buzón de Sugerencias sus quejas, las cuales serán recolectadas y registradas en el “Bogotá Te Escucha” por los funcionarios de la entidad.
- ✚ **REDES SOCIALES:** Algunos usuarios interponen sus quejas por medio de Facebook o Twitter de la entidad, estas se registran en el “Bogotá Te Escucha” y se tramitan desde allí.

Grafica 1. Uso de Medios de Comunicación para Interponer Requerimientos



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN



Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "Bogotá te Escucha" noviembre - Fecha de Corte: 25/diciembre/2018

En el noviembre de 2018, el 43% de los requerimientos fueron presentados por el Canal web, siendo este, el medio más utilizado por los ciudadanos, se evidencia la variación en el uso del sistema y los tramites en línea, que ha facilitado a los ciudadanos el registro de sus solicitudes, evitando el desplazamiento a los diferentes puntos de atención de la entidad, y ayudando al descongestionamiento de estos puntos.

3. SUBTEMAS REITERADOS

En lo recorrido del noviembre de 2018, de los 50 subtemas registrados este periodo, los más recurrentes por la ciudadanía al momento de interponer sus requerimientos en el aplicativo "Bogotá Te Escucha son: "Convivencia escolar - Matoneo, bullying y/o violencia escolar" "Acceso a la información - Solicitud de acceso a la información", "Calidad de la educación - Quejas docentes - Incidencia disciplinaria, aportando al total 244 requerimientos (28%).

Tabla 2. Subtemas Reiterados en el sistema "Bogotá te Escucha"

Subtemas	Total requerimientos	% participación
Convivencia escolar - matoneo, bullying y/o violencia escolar	92	10%
Acceso a la información - solicitud de acceso a la información	89	10%
Calidad de la educación - quejas docentes - incidencia disciplinaria	63	7%
Pendientes por Asignación de Subtema por ampliación de información	53	6%
Calidad de la educación - quejas administrativos - incidencia disciplinaria	52	6%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

Subtemas	Total requerimientos	% participación
Calidad de la educación - contenidos de la materia	52	6%
Matriculas - solicitud cupos escolares	50	6%
Convivencia escolar - maltrato psicológico	41	5%
Cobros - cobros no autorizados	40	5%
Relaciones laborales - administración del talento humano	30	3%
Calidad de la educación - pérdida de clases	29	3%
Atención y servicio a la ciudadanía - deficiencia en la prestación del servicio	29	3%
Atención y servicio a la ciudadanía - disponibilidad de servicio	25	3%
Traslado a entidades distritales	22	3%
Entorno escolar - movilidad	22	3%
Entorno escolar - inseguridad en el entorno escolar	19	2%
Atención y servicio a la ciudadanía - legalización, registro y certificados	14	2%
Cobros - matriculas escolares	12	1%
Cobros - listas de útiles, matriculas o pensiones	12	1%
Portafolio de servicios - falta de información	11	1%
Gestión administrativa y financiera - nomina	9	1%
Portafolio de servicios - educación superior	8	1%
Convivencia escolar - hostigamiento	8	1%
Matriculas - cambio de jornada de cupos	8	1%
Gestión administrativa y financiera - infraestructura e instalaciones	8	1%
Portafolio de servicios - certificaciones funcionarios	7	1%
Relaciones laborales - falta de personal docente o administrativo	6	1%
Convivencia escolar - maltrato físico	6	1%
Legalización del servicio educativo - licencias de funcionamiento de instituciones educativas - quejas por ilegalidad	6	1%
Calidad de la educación - falta de material pedagógico	5	1%
Portafolio de servicios - banco de programas y proyectos e información	5	1%
Legalización del servicio educativo - registros de programas	5	1%
Matriculas - unificación de cupos	4	0,5%
Refrigerios estudiantiles - mal estado	4	0,5%
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	3	0,3%
Traslado a entidades privadas	3	0,3%
Atención y servicio a la ciudadanía - horario de atención	3	0,3%
Entorno escolar - contaminación ambiental	3	0,3%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

Subtemas	Total requerimientos	% participación
Relaciones laborales - acoso laboral y/o persecución laboral	3	0,3%
Cobros - salidas pedagógicas	2	0,2%
Refrigerios estudiantiles - no se presta el servicio	2	0,2%
Subsidios y/o movilidad escolar - no cubrimiento	2	0,2%
Refrigerios estudiantiles - insuficientes	1	0,1%
Movilidad escolar - al colegio en bici	1	0,1%
Matriculas - novedades del estudiante en el sistema de matriculas	1	0,1%
Portafolio de servicios - escalafón	1	0,1%
Matriculas - actualización de datos del estudiante	1	0,1%
Gestión administrativa y financiera - servicios generales	1	0,1%
Gestión administrativa y financiera - dotaciones educativas	1	0,1%
Relaciones laborales - conflicto laborales	1	0,1%
Presuntos actos de corrupción	1	0,1%
Matriculas - cambio de curso	1	0,1%
Total general	877	100%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano “Bogotá te Escucha”, noviembre - Fecha de Corte: 25/diciembre/2018

3.1. Top 3 Subtemas más reiterados en “Bogotá te Escucha” mes de noviembre de 2018

Convivencia escolar - Matoneo, bullying y/o violencia escolar, 10%, Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales y 7 Direcciones Locales de Educación encabezan las dependencias con mayor número de requerimientos. 78 Quejas, 9 Derechos de Petición de Interés Particular, 3 Consultas, 1 Sugerencia y 1 Derecho de Petición de Interés General. Denuncias por maltrato a estudiantes tanto por parte de los alumnos, como por parte del cuerpo docente, riñas entre estudiantes fuera de las instituciones, Acoso sexual, inseguridad en el entorno por falta de vigilancia etc. En este subtema se relacionan colegios privados y colegios distritales.

Acceso a la Información – Solicitud de Acceso a la Información, 10%, Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones, Oficina de Personal y Oficina Asesora de Planeación. 35 Derecho de Petición de Interés Particular, 22 Quejas, 10 Solicitud de Información, 8 Derecho de Petición de Interés General, 6 Consulta, 5 Reclamo, 2 Sugerencias, 1 Solicitud de copia. Temas varios intervienen en este subtema, entre los más reiterados se encuentran solicitudes referentes al concurso de méritos, ayuda humanitaria, salud, vivienda, educación, reparación administrativa, Información de colegios con educación Especial.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

Calidad de la Educación - Quejas Docentes - Incidencia Disciplinaria, 7%, Oficina de Control Disciplinario, y 9 Direcciones Locales atienden mayor número de peticiones con este subtema. 52 Quejas, 4 Denuncias por Actos de Corrupción, 4 Derechos de Petición de Interés General, 3 Derechos de Petición de Interés General. Inconformidades con el manejo administrativo y del cuerpo docente en el trato hacia los alumnos.

4. PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA EN LAS PETICIONES REGISTRADAS EN “Bogotá te Escucha”

En esta tabla se indica cual es el total de participación en el “Bogotá te Escucha”, en cuanto a la cantidad de requerimientos registrados durante el noviembre de 2018, recibidos en cada uno de los puntos de atención de la Secretaría de Educación, por dependencia (47 oficinas)

Tabla 3. Mayor Participación por Dependencia en los Registros del “Bogotá te Escucha”

Dependencias	Total Requerimientos	% Participación
Dirección Local de Educación Kennedy	77	8,8%
Dirección Local de Educación Suba	59	6,7%
Dirección Local de Educación Bosa	59	6,7%
Dirección Local de Educación Usme	49	5,6%
Dirección Local de Educación Engativá	49	5,6%
Oficina de Personal	46	5,2%
Oficina de Control Disciplinario	45	5,1%
Dirección Local de Educación Usaquén	45	5,1%
Dirección Local de Educación San Cristóbal	37	4,2%
Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	31	3,5%
Dirección de Cobertura	29	3,3%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	26	3,0%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	26	3,0%
Dirección de Inclusión E Integración De Poblaciones	23	2,6%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	20	2,3%
Dirección de Bienestar Estudiantil	19	2,2%
Dirección Local de Educación Tunjuelito	16	1,8%
Grupo de Certificados Laborales	15	1,7%
Dirección Local de Educación Sumapaz	14	1,6%
Dirección Local de Educación Puente Aranda	14	1,6%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

Dependencias	Total Requerimientos	% Participación
Dirección de Inspección Y Vigilancia	14	1,6%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para El Trabajo	14	1,6%
Dirección Local de Educación Teusaquillo	13	1,5%
Oficina de Servicio Al Ciudadano	13	1,5%
Dirección Local de Educación Fontibón	13	1,5%
Dirección de Talento Humano	12	1,4%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	10	1,1%
Oficina De Nomina	10	1,1%
Oficina Asesora De Planeación	9	1,0%
Dirección Local De Educación Chapinero	8	0,9%
Defensor Del Ciudadano	6	0,7%
Dirección Local De Educación Mártires	6	0,7%
Dirección Local De Educación SANTAFE - Candelaria	6	0,7%
Dirección De Educación Preescolar Y Básica	4	0,5%
Dirección De Servicios Administrativos	4	0,5%
Oficina De Contratos	4	0,5%
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	3	0,3%
Archivo Sed	3	0,3%
Dirección De Dotaciones Escolares	3	0,3%
Despacho	3	0,3%
Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	3	0,3%
Oficina De Control Interno	2	0,2%
Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	2	0,2%
Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	2	0,2%
Dirección De Talento Humano - Prestaciones	2	0,2%
Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	2	0,2%
Oficina De Apoyo Precontractual	1	0,1%
Dirección De Educación Media	1	0,1%
Oficina De Escalafón Docente	1	0,1%
Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	1	0,1%
Dirección De Contratación	1	0,1%
Oficina Asesora De Jurídica	1	0,1%
Dirección De Evaluación De La Educación	1	0,1%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

Dependencias	Total Requerimientos	% Participación
Total general	877	

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano “Bogotá te Escucha”, noviembre - Fecha de Corte: 25/diciembre/2018

4.1. Top 3 en participación por dependencias en las peticiones registradas en “Bogotá te Escucha”

Dirección de Talento Humano, **122** peticiones fueron recibidas en total por La Dirección de Talento Humano y sus 5 Oficinas adjuntas (Oficina de Personal, Grupo de Certificaciones Laborales, oficina de Nomina, Escalafón Docente y Fondo Prestacional del Magisterio) Reclamaciones por el manejo y nombramiento de la lista de elegibles del concurso, Certificados laborales, Inconformidades con el sistema APPLICA, demora e ineficiencia en el Fondo prestacional y en el Grupo de Certificados Laborales, entre otros

Le sigue la **Dirección Local de Educación Suba** Con 77 PQRS, Queja es la tipología más utilizada en este periodo por la ciudadanía para interponer las PQRS ante esta localidad, Cobros no autorizados, Matriculas y solicitud de cupos escolares, Quejas Docentes y Quejas Administrativas, inconformidades con la prestación del servicio en colegios.

Y, por último, encontramos la **Dirección Local de Educación Kennedy**, El comportamiento de las direcciones locales es similar por lo cual en esta Dirección Local la tipología más utilizada en este mes por la ciudadanía para interponer las PQRS también es Queja con 53 requerimientos. Calidad en la Educación, Quejas Administrativas y docentes, incidencias disciplinarias, convivencia escolar, Matoneo, Bullying y violencia escolar, Entorno escolar, inseguridad en el entorno y movilidad.

5. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LAS RESPUESTAS EN “Bogotá te Escucha”

Buscando el fortalecimiento y mejora en la calidad de las respuestas dadas por la entidad, se han generado diversas herramientas dirigidas a elevar la eficiencia, eficacia y transparencia, mejorando el servicio al ciudadano. Por lo anterior, para poder medir el mejoramiento continuo en la prestación del servicio y respuesta de PQRS, a partir del 2018, se pone en marcha el análisis en la calidad de las respuestas dadas por la entidad en el sistema “Bogotá te Escucha”, basándonos en la metodología de evaluación de las respuestas establecida por



la Alcaldía Mayor de Bogotá², bajo los criterios de Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y Manejo del Aplicativo, definidos así:

- ✚ **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- ✚ **CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde 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:** Hace 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:** Hace relación a la utilización del aplicativo “Bogotá te Escucha” en cada una de las actividades que se deben realizar (radicación, clasificación, asignación, traslado por competencia, resumen u observaciones de la respuesta en el aplicativo y adjuntos).

Para la elaboración de este análisis, se toma como base todos los requerimientos que han sido cerrados con respuesta definitiva en el aplicativo “BOGOTÁ TE ESCUCHA” durante el periodo a evaluar.

Todos estos requerimientos constituyen la población objetivo, es decir, la totalidad de solicitudes que se requieren estudiar. Sin embargo, debido a la complejidad implícita en la evaluación de la totalidad de estas unidades de estudio, se selecciona una muestra representativa de las solicitudes con respuesta, mediante un muestreo aleatorio simple, el cual se caracteriza porque todas las respuestas de la población tienen una probabilidad conocida de ser incluidas en la muestra.

Para el ejercicio se utiliza como marco de muestreo la lista de todas las peticiones atendidas en el periodo señalado, la cual es importada del aplicativo “BOGOTÁ TE ESCUCHA” a una hoja de cálculo, se calcula entonces el tamaño de la muestra para una población finita, con el propósito de realizar inferencia estadística de las proporciones de solicitudes que cumplen con los criterios mencionados, se asume que estas proporciones equivalen al 50%, de igual forma, definimos un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%, una vez

² Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021)

identificadas las áreas que no cumplen con alguno de los criterios de calidad, se establece el ciclo de mejora y seguimiento a cada uno de los hallazgos.

Grafica 2. Ciclo de gestión en la Calidad de las Respuestas “Bogotá te Escucha”



Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano “Bogotá te Escucha” -Informe Calidad Noviembre.

5.1. Resultados consolidados de la evaluación de calidad de las respuestas en “Bogotá te Escucha”

De la totalidad de los requerimientos radicados en el noviembre 2018, (877 requerimientos) se tomó una muestra de 178 requerimientos, de estos se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 4. Consolidado de Resultados Evaluación de Calidad en las Respuestas “Bogotá te Escucha”

Población	Muestra	EVALUADOS		COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO APLICATIVO	
		Evaluado	No Evaluado	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

877	178	178	0	137	41	129	49	138	40	156	22	120	58
				77%	23%	72%	28%	78%	22%	88%	12%	67%	33%
TOTAL QUE CUMPLEN		TOTAL QUE NO CUMPLEN		<i>Con el hecho de no cumplir con uno de los cinco criterios de evaluación, la calificación es "NO CUMPLE"</i>									
107		71											
60%		40%											

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "Bogotá te Escucha" Análisis Evaluación de Calidad, noviembre - Fecha de Corte: 25/diciembre/2018

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas dadas a los requerimientos radicados en el sistema "Bogotá te Escucha", de las 178 respuestas evaluadas, 71 no cumplen con los criterios de Calidad requeridos en la respuesta en términos de (Oportunidad, Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo).

Tabla 5. Consolidado de Resultados de la Evaluación de Calidad en las Respuestas "Bogotá te Escucha" por Área

Dependencia	Requerimientos Evaluados	No Cumplen	% Participación
Oficina De Personal	14	9	13%
Dirección Local De Educación Bosa	17	7	10%
Dirección Local De Educación Engativá	9	6	8%
Dirección Local De Educación Kennedy	11	4	6%
Dirección De Bienestar Estudiantil	7	4	6%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	4	4	6%
Dirección De Talento Humano	3	3	4%
Dirección Local De Educación Suba	5	3	4%
Dirección De Cobertura	7	3	4%
Dirección Local De Educación Sumapaz	5	2	3%
Colegio Carlos Pizarro León Gómez (IED)	2	2	3%
Colegio Benjamín Herrera (IED)	2	2	3%
Dirección Local De Educación Tunjuelito	3	2	3%
Colegio Bosanova (IED)	1	1	1%
Colegio Tom Adams (IED)	1	1	1%
Colegio Álvaro Gómez Hurtado (IED)	1	1	1%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

Dependencia	Requerimientos Evaluados	No Cumplen	% Participación
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	4	1	1%
Colegio Federico García Lorca (IED)	1	1	1%
Dirección Local De Educación Puente Aranda	2	1	1%
Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	7	1	1%
Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	2	1	1%
Colegio Técnico Menorah (IED)	1	1	1%
Dirección Local De Educación Usme	1	1	1%
Colegio Fernando Gonzalez Ochoa (IED)	1	1	1%
Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	2	1	1%
Colegio Carlos Albán Holguín (IED)	1	1	1%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	7	1	1%
Oficina De Control Disciplinario	4	1	1%
Dirección Local De Educación Mártires	1	1	1%
Dirección De Educación Media	1	1	1%
Oficina De Nomina	3	1	1%
Colegio Cristóbal Colon (IED)	1	1	1%
Grupo De Certificados Laborales	1	1	1%
Colegio Instituto Técnico Industrial Francisco José De Caldas (IED)	1	0	0%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	5	0	0%
Dirección Local De Educación Fontibón	4	0	0%
Colegio Estanislao Zuleta (IED)	1	0	0%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	3	0	0%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	4	0	0%
Colegio Santa Martha (IED)	1	0	0%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	1	0	0%
Oficina De Apoyo Precontractual	1	0	0%
Defensor Del Ciudadano	2	0	0%
Dirección De Servicios Administrativos	1	0	0%
Colegio Gerardo Molina Ramírez (IED)	1	0	0%
Colegio Las Américas (IED)	1	0	0%
Dirección Local De Educación San Cristóbal	8	0	0%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

Dependencia	Requerimientos Evaluados	No Cumplen	% Participación
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	3	0	0%
Colegio Marco Antonio Carreño Silva (IED)	1	0	0%
Colegio Saludcoop Norte (IED)	1	0	0%
Dirección Local De Educación Chapinero	2	0	0%
Dirección Local De Educación Usaquén	3	0	0%
Oficina Asesora De Planeación	1	0	0%
Colegio Julio Garavito Armero (IED)	1	0	0%
Total general	178	71	100%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "Bogotá te Escucha" Análisis Evaluación de Calidad, noviembre - Fecha de Corte: 25/diciembre/2018

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que de las 54 oficinas y Colegios evaluados, la que más fallas tiene incumpliendo alguno de los criterios de evaluación, es la oficina de personal con 9 requerimientos en fallas de calidad y una participación del 13%, en el total de los No cumplimientos, le siguen La Dirección Local de Bosa, donde 7 peticiones evaluadas no cumplieron con los criterios de calidad, reflejando un 10% y la Dirección Local de Engativá, con 6 respuestas evaluadas que no cumplieron y representa un 8%,

En general se puede determinar que, el mayor de los problemas teniendo en cuenta el nivel de fallas, se enfatiza en el uso y manejo del sistema, igualmente las oficinas no han tenido la claridad que por cada requerimiento se debe obligatoriamente anexar un documento que soporte la respuesta que se está dando y al no encontrarlo, no se puede evaluar el requerimiento, generando incumplimientos.

Dependencia Evaluada	Total de Peticiones Evaluadas	No Cumple	Fallas en Coherencia	Fallas en Claridad	Fallas en Calidez	Fallas en Oportunidad	Manejo del Sistema
Oficina De Personal	14	9	3	3	3	6	6
Dirección Local De Educación Bosa	17	7	5	6	4	0	6
Dirección Local De Educación Engativá	9	6	3	5	4	0	6

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "Bogotá te Escucha" Análisis Evaluación de Calidad, noviembre - Fecha de Corte: 25/diciembre/2018



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

6. NIVEL DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTAS

Para el Nivel de Oportunidad de la Secretaria de Educación, se realizan dos mediciones, uno, el análisis de los días que se toman las dependencias en responder los requerimientos que se interponen en sistema “Bogotá Te Escucha” y dos se mide el porcentaje de respuesta en términos alcanzado en cada una de las dependencias de la entidad, esta medición se realiza teniendo en cuenta el total de los requerimientos cuya respuesta fue realizada dentro de los términos de Ley que dicta el Código contencioso Administrativo (Ley 1755 Art 14), sobre el total de requerimientos recibidos, es importante aclarar que aunque se generan dos informes, el de SIGA y el de “Bogotá te Escucha”, estos corresponden al tipo de peticiones realizadas para cada uno, y para fines de Consolidación de la entidad, se utiliza la información acumulada de los dos temas; en las siguiente tablas podemos ver los resultados alcanzados durante el noviembre de 2018.

6.1. Días de respuesta extemporánea por tipología noviembre de 2018

En la tabla No.06, encontramos los días, que se toman las áreas de la SED para responder los requerimientos interpuestos en el sistema “Bogotá Te Escucha”, clasificados por tipología y dependencia, Vs los términos de la Ley 1755 Art.14

Tabla 6. Tiempos por Fuera de Ley en Las Respuestas de “Bogotá Te Escucha” por Dependencia

	Consulta	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	>15	>15	>10	>10	
Oficina De Personal			1	11	5	2	1		20
Dirección Local De Educación Engativá				3	7	1	1		12
Dirección Local De Educación Kennedy		1	1		2	1		1	6
Dirección Local De Educación Usaquén					6				6
Dirección De Cobertura				3	3				6
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar				1	4	1			6
Dirección Local De Educación Suba	1		1	1	2				5



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

	Consulta	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
Dirección Local De Educación Usme			1		1	1			3
Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales				2					2
Dirección Local De Educación Barrios Unidos		1			1				2
Dirección Local De Educación Fontibón					1	1			2
Dirección Local De Educación Sumapaz					2				2
Dirección Local De Educación Antonio Nariño					2				2
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos						1			1
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe			1						1
Dirección De Talento Humano					1				1
Dirección De Talento Humano - Prestaciones						1			1
Total general	1	2	5	21	37	9	2	1	78
Términos De Ley 1755 Art. 14	30	15	15	15	15	15	10	10	-

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "Bogotá te Escucha", noviembre - Fecha de Corte: 25/diciembre/2018

6.2. Consolidado Nivel de Oportunidad "Bogotá Te Escucha" y SIGA 2017 y 2018

En la Tabla No 07, encontramos el dato Oficial Institucional del Nivel de Oportunidad para el mes de noviembre, de manera consolidada en "Bogotá te Escucha" y "SIGA", para este último dato no se tienen en cuenta los Internos, solo se evalúan las Entradas y los FUT.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

Tabla 7. Comparativo Nivel de Oportunidad en las Respuestas “Bogotá te Escucha” Y “SIGA” Por Dependencia en noviembre 2017 – 2018.

Año Dependencia	2017 Noviembre		Total 2017	2018 Noviembre		Total 2018
	SIGA	Bogotá te Escucha		SIGA	Bogotá te Escucha”	
Dirección Local de Educación Suba	60%	57%	60%	63%	48%	62%
Dirección de Inspección Y Vigilancia	86%	89%	87%	69%	100%	71%
Dirección Local de Educación Sumapaz	100%	100%	100%	100%	71%	76%
Dirección de Talento Humano	86%	89%	86%	77%	59%	77%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	91%	100%	93%	86%	100%	86%
Dirección Local de Educación Engativá	82%	100%	85%	86%	94%	87%
Dirección Local de Educación Antonio Nariño	95%	22%	89%	92%	33%	89%
Dirección de Educación Media	96%	63%	92%	92%	0%	90%
Despacho	71%	100%	73%	90%	100%	90%
Oficina de Tesorería y Contabilidad	90%	100%	90%	90%	100%	90%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para El Trabajo	98%	67%	95%	91%	100%	93%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	97%	100%	98%	93%	90%	93%
Dirección Local de Educación Kennedy	95%	78%	93%	94%	86%	93%
Dirección Local de Educación Tunjuelito	100%	52%	93%	94%	94%	94%
Oficina de Nómina	89%	88%	89%	95%	80%	95%
Dirección Local de Educación Fontibón	99%	100%	99%	95%	100%	95%
Oficina de Escalafón Docente	91%	67%	91%	96%	100%	96%
Dirección de Cobertura	46%	61%	47%	99%	61%	96%
Oficina Asesora de Jurídica	99%	67%	99%	97%	100%	97%
Dirección de Participación Y Relaciones Interinstitucionales	98%	91%	95%	100%	94%	97%
Dirección de Construcción Y Conservación De Establecimientos Educativos	87%	27%	85%	97%	100%	97%
Dirección Local de Educación Usme	100%	88%	99%	100%	88%	97%
Dirección Local de Educación Teusaquillo	97%	100%	97%	99%	85%	97%
Oficina Asesora de Planeación	98%	78%	97%	97%	100%	97%
Dirección de Dotaciones Escolares	99%	100%	99%	98%	100%	98%
Dirección Local de Educación Chapinero	84%	93%	86%	100%	88%	98%
Dirección de Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	97%	80%	96%	98%	100%	98%
Oficina de Personal	98%	90%	98%	99%	48%	99%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

Dependencia	2017 Noviembre		Total 2017	2018 Noviembre		Total 2018
	SIGA	Bogotá te Escucha		SIGA	Bogotá te Escucha"	
Dirección Local de Educación Usaquén	99%	95%	99%	99%	95%	99%
Dirección Local de Educación Mártires	97%	100%	98%	99%	100%	99%
Dirección Local de Educación Puente Aranda	98%	95%	97%	98%	100%	99%
Dirección de Educación Preescolar y Básica	100%	80%	99%	100%	75%	99%
Oficina de Control Disciplinario	91%	91%	91%	99%	96%	99%
Dirección de Servicios Administrativos	98%	75%	98%	99%	100%	99%
Dirección Local de Educación Santafé - Candelaria	99%	78%	98%	100%	83%	99%
Dirección de Bienestar Estudiantil	93%	78%	93%	99%	100%	99%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	95%	100%	96%	99%	100%	100%
Dirección Local de Educación Bosa	100%	98%	99%	100%	98%	100%
Oficina de Servicio Al Ciudadano	100%	100%	100%	100%	83%	100%
Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	98%	91%	97%	100%	96%	100%
Oficina de Contratos	100%	83%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	75%	100%	80%	100%	100%	100%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Subsecretaría de Gestión Institucional	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección Local de Educación San Cristóbal	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	94%	100%	95%	100%	100%	100%
Dirección de Evaluación de La Educación	80%	100%	81%	100%	100%	100%
Oficina Administrativa de Redp	98%	100%	98%	100%	100%	100%
Oficina de Apoyo Precontractual	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección Financiera	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección Formación Docentes e Innovación Pedagógica	94%	100%	94%	100%	100%	100%
Oficina de Presupuesto	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección General de Educación Y Colegios Distritales	100%	92%	95%	100%	100%	100%
Subsecretaría de Calidad Y Pertinencia	100%	80%	93%	100%	100%	100%
Dirección de Contratación	89%	100%	93%	100%	100%	100%
Oficina de Control Interno	84%	100%	86%	100%	100%	100%
0000-Secretaría De Educación Del Distrito	91%	84%	90%	92%	86%	92%

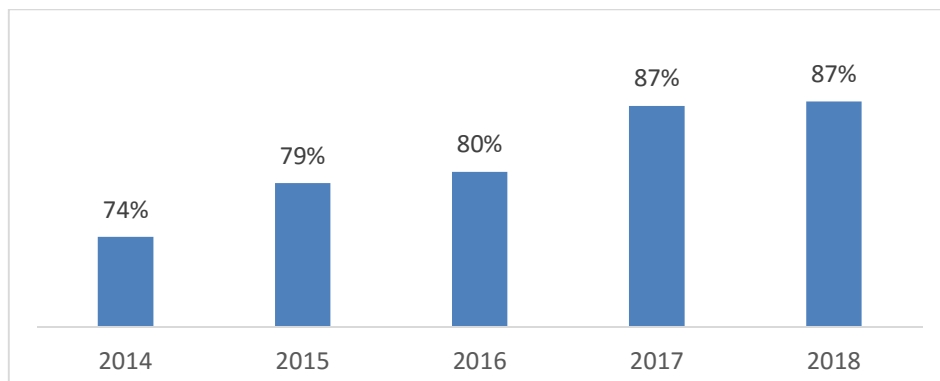
Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "Tablero de Indicadores", noviembre - Fecha de Corte: 25/diciembre/2018



A nivel general, y en comparación con el periodo del noviembre de 2017, la entidad mejoro los Niveles de Oportunidad, Las oficinas que tiene resaltado el porcentaje 2018 en rojo, son aquellas que no alcanzaron a cumplir la meta del 87% pactada para la administración en este mes

La Dirección de Relaciones con Los Sectores de Educación Superior y Educación para El Trabajo, fue creada hasta finales del año 2017, por tal motivo no se cuenta con datos de este año, y se empiezan a registrar desde el 2018.

Grafica 3. Histórico Nivel de Oportunidad Acumulado



Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "Tablero de Indicadores", Mes: noviembre

7. REQUERIMIENTOS ATENDIDOS POR EL DEFENSOR DEL CIUDADANO

Subtema	Queja	Reclamo	Total General
Atención Y Servicio A La Ciudadanía - Deficiencia En La Prestación Del Servicio	2		2
Atención Y Servicio A La Ciudadanía - Disponibilidad De Servicio	1	2	3
Convivencia Escolar - Matoneo, Bullying Y/O Violencia Escolar	1		1
Total General	4	2	6

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "Bogotá te Escucha", noviembre - Fecha de Corte: 25/diciembre/2018



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.

Las Quejas refieren a inconformidades con la atención, en cuanto a los saltos de los turnos y la demora en el llamado, al igual que la prestación del servicio del servicio administrativa en colegio y nivel central. Los reclamos son específicos con las extensiones de la oficina de Personal, ya que no responden.

8. CUIDADO DEL CIUDADANO

Con base en la información obtenida, el 69% de los requerimientos, son realizadas por personas Naturales identificadas, y el 8% por entidades y/o personas jurídicas, estas son el 77% del total de los peticionarios que lo hacen de manera identificada. El 23%, restante corresponden a los peticionarios que interponen los requerimientos de manera anónima.

8.1. Peticionario Reiterativo:

Llámesese peticionario o ciudadano reiterativo a aquel usuario del sistema *Bogotá te Escucha* que interpone más de 3 veces alguna petición en el mismo periodo, ya sea por el mismo o por diferente tema, de los 877 requerimientos, 71 requerimientos fueron interpuestos por entidades y/o personas jurídicas, 206 anónimos y 601 requerimientos fueron realizados por ciudadanos Naturales plenamente identificados, de estos últimos se evidencio que:

- 5 ciudadanos son reiterativos, realizando 26 peticiones en total, El asunto más reiterativo es la solicitud de visita administrativa a favor de su hijo de 4 años de edad, en condición de discapacidad con diagnóstico: retardo en su desarrollo, quien se encuentra vinculado al colegio San Carlos IED, sede B, Jardín I, teniendo en cuenta los hechos ocurridos desde que ingreso su hijo al plantel educativo.

8.2. Peticiones pendientes por respuesta a diciembre de 2018

En este momento es un tema exclusivo de la Dirección Local de Suba, en donde a pesar de los esfuerzos realizados por los equipos de Calidad de la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Dirección Local continua sin cumplir



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

Tabla 9. Requerimientos por Cerrar a diciembre de 2017 Por Área

Dependencia	2017	2018
Dirección Local De Educación Suba	23	102
Grupo de Certificaciones Laborales		58
Dirección de Cobertura		9
Colegio Usaquén		6
Colegio Nuevo San Andrés de los Altos		6
Colegio Almirante Padilla		5
Colegio La Amistad		4
Colegio Aquileo Parra		4
Colegio Nacional Nicolás Esguerra		4
Colegio Antonio Nariño		4
Colegio Nueva Constitución		4
Colegio Sorrento		4
Colegio Centro Integral José María Córdoba		4
Otras Dependencias		116

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "Bogotá te Escucha", noviembre - Fecha de Corte: 25/diciembre/2018

De los 7.628 requerimientos radicados en el año 2017 siguen pendientes por cerrar 23, los cuales, a la fecha de corte de este informe, siguen sin dar respuesta en el aplicativo, por lo tanto, ya se encuentran vencidos y disminuye nuestro nivel de Oportunidad.



RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

A partir del análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRSF, y al seguimiento y control adelantando por la Oficina de Servicio al Ciudadano, en los Sistemas de Radicación “Bogotá te Escucha”, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano de la Secretaría de Educación.

Recomendaciones:

- ❖ Se recomienda a la Dirección Local de Suba, definir dos planes de choque para mejorar sus niveles de respuesta. Un plan para gestión de requerimientos vencidos del 2017 y 2018 y otro plan de choque para aquellos que están próximos a vencer.
- ❖ Se recomienda a la administración seguir gestionando la interoperatividad de los sistemas 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
- ❖ Las oficinas que no han cumplido a la fecha con el Nivel de Oportunidad, podrían realizar jornada especial para respuestas de los vencidos y así dar paso libre a los nuevos requerimientos dentro de las fechas estipuladas.
- ❖ Para el 2019, se debe consolidar el grupo de seguimiento en las respuestas, para tener una muestra inferencial en el trato y cierre de las PQRS.
- ❖ El papel del defensor ciudadano no se encuentra empoderado dentro de la institución, se recomienda a la alta gerencia identificarlo como tal dentro de la entidad.

Conclusiones:

- ❖ El tema más utilizado por los ciudadanos sigue siendo Queja con 521 requerimientos de un total de 877.
- ❖ El proceso de interoperabilidad de los sistemas se debe implementar para el 2019, y así evitar que no se gestionen a tiempo los requerimientos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

- ❖ El Grupo de Certificaciones Laborales, Prestaciones de Talento Humano, La Dirección Local de Suba, Dirección de Inspección y Vigilancia, DILE Sumapaz, deben mejorar su Nivel de oportunidad que en este mes registro por debajo de la meta del 87%
- ❖ Se debe seguir capacitando a los funcionarios en el manejo del SDQS, se detectaron varias respuestas informales sin oficio, lo cual se sale de los estándares de calidad en las respuestas.
- ❖ 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.
- ❖ Nuevamente la Dirección Local de Suba, presenta totales alarmantes en documentos pendientes por respuesta. Con documentos del 2017 y del 2018.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

ANEXOS

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EN “BOGOTÁ TE ESCUCHA”

UNIVERSO 877

MUESTRA 178

EVALUADOS: 178

CALIDAD	CRITERIO	CALIDAD MOTIVO
1	COHERENCIA	Genera respuesta que no corresponde al requerimiento
1	COHERENCIA	No Evaluado
1	COHERENCIA	No cumple (Ver observación)
1	COHERENCIA	La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al Requerimiento
1	COHERENCIA	No cumple Aunque la peticionaria es una ciudadana se refieren a ella en la carta como un señor
2	CLARIDAD	Realizan cierre con respuesta que no es de fondo
2	CLARIDAD	Respuesta parcial. No emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano
2	CLARIDAD	Se requería solicitar ampliación y no realizar un cierre definitivo
2	CLARIDAD	No anexa documento con el que se da traslado
2	CLARIDAD	Errores en los datos del requerimiento
2	CLARIDAD	Respuesta parcial, informando traslado a una dependencia
2	CLARIDAD	No Evaluado
2	CLARIDAD	No cumple (Ver observación)
2	CLARIDAD	Realizan cierre con respuesta que no es de fondo. Hace falta teléfonos de contacto para que el ciudadano realice seguimiento s su solicitud
2	CLARIDAD	Realizan cierre con respuesta que no es de fondo, se informa inicio de investigación.
2	CLARIDAD	No hicieron traslado a la entidad competente
2	CLARIDAD	Responden al ciudadano que no ha sido posible dar trámite a la solicitud debido a que instaura su petición como anónimo. Tampoco realizan Solicitud de Ampliación
2	CLARIDAD	No se indican los datos del funcionario y teléfonos de contacto a donde el solicitante pueda hacer seguimiento
2	CLARIDAD	No le responden directamente al ciudadano sin al sistema de quejas de la SDE comentando que hacen falta datos para dar solución a lo requerido por el ciudadano
2	CLARIDAD	Respuesta parcial informando que se adelantará visita



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

CALIDAD	CRITERIO	CALIDAD MOTIVO
2	CLARIDAD	No se emite respuesta de fondo, hacen falta datos de la abogada a la que le fue asignado el caso para realizar el seguimiento
2	CLARIDAD	Realizan cierre con respuesta que no es de fondo. (Ver observación)
2	CLARIDAD	No anexan la respuesta emitida por el colegio
2	CLARIDAD	No informan al ciudadano del traslado que se dio a su solicitud
2	CLARIDAD	Se realiza el cierre al requerimiento con el traslado a la dirección local correspondiente, sin embargo no existen teléfono de contacto donde el ciudadano pueda hacer seguimiento a su petición.
2	CLARIDAD	Remiten respuestas del tercero sin análisis previo
2	CLARIDAD	Dan cierre definitivo por falta de datos
2	CLARIDAD	No confirman la localidad la que pertenece la institución
2	CLARIDAD	Cierran con respuesta parcial que no está relacionada con el motivo de la petición
2	CLARIDAD	No cumple La respuesta emitida no contestan puntualmente lo que pregunta el peticionario
3	CALIDEZ	No utiliza un lenguaje apropiado para dirigirse al ciudadano
3	CALIDEZ	Respuesta simple, no muestra importancia al ciudadano
3	CALIDEZ	No es una respuesta cordial
3	CALIDEZ	No Evaluado
3	CALIDEZ	No cumple (Ver observación)
4	OPORTUNIDAD	Responden fuera de los términos legales
4	OPORTUNIDAD	No Evaluado
5	MANEJO DEL SISTEMA	No anexan respuesta en la solución definitiva
5	MANEJO DEL SISTEMA	No cumple (Ver observación)
5	MANEJO DEL SISTEMA	Aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley la publicación en el aplicativo fue extemporánea
5	MANEJO DEL SISTEMA	Se registra solución en el sistema extemporáneamente
5	MANEJO DEL SISTEMA	No anexan respuesta
5	MANEJO DEL SISTEMA	No se realiza la clasificación a través del sistema (Clasificador General)
5	MANEJO DEL SISTEMA	No anexan la solicitud ciudadana
5	MANEJO DEL SISTEMA	Se registra petición con fecha superior a la fecha de radicación
5	MANEJO DEL SISTEMA	No es competencia de la entidad, sólo se requería dar traslado a la entidad(es) competente(s).
5	MANEJO DEL SISTEMA	El documento no corresponde al asunto registrado
5	MANEJO DEL SISTEMA	Cierran rechazando por competencia de otra



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

CALIDAD	CRITERIO	CALIDAD MOTIVO
5	MANEJO DEL SISTEMA	Emiten respuesta parcial y nuevamente cierre definitivo con oficio solicitando ampliación de la petición. No amerita respuesta parcial, ni tiempo que tarda en gestionar
5	MANEJO DEL SISTEMA	No anexan respuesta a la solución definitiva. Aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley la publicación en el aplicativo fue extemporánea
5	MANEJO DEL SISTEMA	Es una comunicación entre entidades
5	MANEJO DEL SISTEMA	Más de una respuesta parcial a través del "BOGOTÁ TE ESCUCHA"
5	MANEJO DEL SISTEMA	El ciudadano no obtuvo a través de este canal una respuesta de fondo debido a que se cierra con el correo de traslado a una dependencia
5	MANEJO DEL SISTEMA	No anexan respuesta en la solución definitiva. El requerimiento ingresa por Web, el ciudadano no ha podido visualizar el informe de la visita realizada por la Dirección Local
5	MANEJO DEL SISTEMA	El ciudadano no puede visualizar la respuesta ya que la calidad del PDF no lo permite
5	MANEJO DEL SISTEMA	Debe anexar respuesta definitiva.
5	MANEJO DEL SISTEMA	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
5	MANEJO DEL SISTEMA	Se cierra con una anotación, que es rechazada por las diferentes direcciones locales, no se emite finalmente respuesta alguna
5	MANEJO DEL SISTEMA	El requerimiento fue interpuesto a través del canal escrito, sin embargo la respuesta es publicada a través del "BOGOTÁ TE ESCUCHA", no se ve ninguna respuesta por escrito dada por la entidad
5	MANEJO DEL SISTEMA	No se puede visualizar la respuesta
5	MANEJO DEL SISTEMA	La solución definitiva dan cierre por falta de datos para resolver la petición, hay una respuesta parcial donde indican esto, lo debido es solicitar ampliación de información
5	MANEJO DEL SISTEMA	La respuesta resumen de la solución no tiene claridad, dice que lo enviaron por correo pero se adjunta documento
5	MANEJO DEL SISTEMA	No anexan respuesta en la solución definitiva. (Ver observación)
5	MANEJO DEL SISTEMA	No se observa oficio con el que se dé respuesta por escrito al ciudadano, canal a través del cual ingresa la solicitud
5	MANEJO DEL SISTEMA	No anexan nuevamente la respuesta
5	MANEJO DEL SISTEMA	Realizan cierre definitivo con respuesta de tipo parcial
5	MANEJO DEL SISTEMA	No fue evaluado por que el archivo anexó no fue posible abrirlo
5	MANEJO DEL SISTEMA	Realizan cierre definitivo informando que se dio traslado al colegio



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

CALIDAD	CRITERIO	CALIDAD MOTIVO
5	MANEJO DEL SISTEMA	Se da cierre informando al ciudadano que por vacaciones no se puede dar respuesta a la petición
5	MANEJO DEL SISTEMA	Realizan cierre definitivo asignando a otra dependencia.
5	MANEJO DEL SISTEMA	No Evaluado
5	MANEJO DEL SISTEMA	En anexo dan cierre definitivo comunicando informar al colegio
5	MANEJO DEL SISTEMA	Asigna a otra dependencia fuera del tiempo estipulado
5	MANEJO DEL SISTEMA	Bloqueado por número de intentos de asignación
5	MANEJO DEL SISTEMA	Se requería solicitar respuesta parcial y no realizar una ampliación
5	MANEJO DEL SISTEMA	Realizan proceso de ampliación solicitando al Colegio Información.
5	MANEJO DEL SISTEMA	Debe Dar cierre Definitivo, ya se generó respuesta por otra Secretaria.
5	MANEJO DEL SISTEMA	Adjunta documento errado en la respuesta definitiva
5	MANEJO DEL SISTEMA	Se registra el requerimiento como anónimo aunque el asunto contiene los datos del ciudadano
5	MANEJO DEL SISTEMA	Anexan en el sistema como respuesta definitiva solicitud enviada por la Secretaria de Educación al Colegio objeto de la queja
5	MANEJO DEL SISTEMA	Corresponde a solicitud interna de la entidad

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "Bogotá te Escucha"



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

FICHA TÉCNICA TEMAS Y SUBTEMAS “Bogotá te Escucha”

CÓDIGO DE TEMAS Y SUBTEMAS UTILIZADOS PARA “BOGOTÁ TE ESCUCHA”
10,01 ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA - DEFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
10,02 ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA - DISPONIBILIDAD DE SERVICIO
10,03 ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA - HORARIO DE ATENCIÓN
10,04 ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA - LEGALIZACIÓN, REGISTRO Y CERTIFICADOS
11,01 CALIDAD DE LA EDUCACIÓN - QUEJAS DOCENTES - INCIDENCIA DISCIPLINARIA
11,02 CALIDAD DE LA EDUCACIÓN - QUEJAS ADMINISTRATIVOS - INCIDENCIA DISCIPLINARIA
11,03 CALIDAD DE LA EDUCACIÓN - CONTENIDOS DE LA MATERIA
11,04 CALIDAD DE LA EDUCACIÓN - PERDIDA DE CLASES
11,05 CALIDAD DE LA EDUCACIÓN - FALTA DE MATERIAL PEDAGÓGICO
12,01 COBROS - COBROS NO AUTORIZADOS
12,02 COBROS - LISTAS DE ÚTILES, MATRÍCULAS O PENSIONES
12,03 COBROS - MATRÍCULAS ESCOLARES
12,04 COBROS - SALIDAS PEDAGÓGICAS
13,01 CONVIVENCIA ESCOLAR - HOSTIGAMIENTO
13,02 CONVIVENCIA ESCOLAR - MALTRATO FÍSICO
13,03 CONVIVENCIA ESCOLAR - MALTRATO PSICOLÓGICO
13,04 CONVIVENCIA ESCOLAR - MATONEO, BULLYING Y/O VIOLENCIA ESCOLAR
14,01 ENTORNO ESCOLAR - INSEGURIDAD EN EL ENTORNO ESCOLAR
14,02 ENTORNO ESCOLAR - MOVILIDAD
14,03 ENTORNO ESCOLAR - CONTAMINACIÓN AMBIENTAL
14,04 MOVILIDAD ESCOLAR - AL COLEGIO EN BICI
15,01 FONDO PRESTACIONAL DEL MAGISTERIO - CESANTÍAS
15,02 FONDO PRESTACIONAL DEL MAGISTERIO - PENSIONES
16,01 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN O CAFETERÍAS ESCOLARES
16,02 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - SERVICIOS DE VIGILANCIA
16,03 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - FALLAS TECNOLÓGICAS, DE RED Y CONECTIVIDAD
16,04 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES
16,05 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - DOTACIONES EDUCATIVAS
16,06 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - SERVICIOS GENERALES
16,07 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - NOMINA
16,08 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - OUTSOURCING
16,08 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - PERSONAL
17,01 LEGALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO - LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS, QUEJAS POR ILEGALIDAD,



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

CÓDIGO DE TEMAS Y SUBTEMAS UTILIZADOS PARA “BOGOTÁ TE ESCUCHA”
17,02 LEGALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO - REGISTROS DE PROGRAMAS
17,03 LEGALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO - ILEGALIDAD
18,01 MATRÍCULAS - CAMBIO DE CURSO Y/O JORNADA
18,02 MATRÍCULAS - PROMOCIÓN ANTICIPADA
18,03 MATRÍCULAS - SOLICITUD CUPOS ESCOLARES
18,04 MATRÍCULAS - CAMBIO DE JORNADA (CUPOS)
18,05 MATRÍCULAS - UNIFICACIÓN (CUPOS)
18,06 MATRÍCULAS - NOVEDADES DEL ESTUDIANTE EN EL SISTEMA DE MATRÍCULAS
18,07 MATRÍCULAS - ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL ESTUDIANTE
18,08 MATRÍCULAS - RETIRO Y NOVEDADES SIMAT
18,09 MATRÍCULAS - COBROS NO AUTORIZADOS
18,10 MATRÍCULAS - TRASLADO DE IED (CUPOS)
19,01 PORTAFOLIO DE SERVICIOS - ESCALAFÓN
19,02 PORTAFOLIO DE SERVICIOS - CERTIFICACIONES FUNCIONARIOS
19,03 PORTAFOLIO DE SERVICIOS - EDUCACIÓN SUPERIOR
19,04 PORTAFOLIO DE SERVICIOS - BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS E INFORMACIÓN DE PROYECTOS
19,05 PORTAFOLIO DE SERVICIOS - FALTA DE INFORMACIÓN
20,01 REFRIGERIOS ESTUDIANTILES - INSUFICIENTES
20,02 REFRIGERIOS ESTUDIANTILES - MAL ESTADO
20,03 REFRIGERIOS ESTUDIANTILES - NO SE PRESTA EL SERVICIO
21,01 RELACIONES LABORALES - PRESUNTO ACOSO LABORAL Y/O PERSECUCIÓN LABORAL
21,02 RELACIONES LABORALES - CONFLICTO LABORALES
21,03 RELACIONES LABORALES - FALTA DE PERSONAL DOCENTE O ADMINISTRATIVO
21,04 RELACIONES LABORALES - ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO (COMISIONES, LICENCIAS E INCAPACIDADES,)
22,01 SUBSIDIOS Y/O MOVILIDAD ESCOLAR - NO CUBRIMIENTO
22,02 SUBSIDIOS Y/O MOVILIDAD ESCOLAR - NO SE CONSIGNO
23,01 AACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA - SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
24,01 PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN
25,01 FELICITACIONES
26,1 PRESUNTA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DEL MENOR
27.1 DEFENSOR DEL CIUDADANO
28,1TRASLADO POR NO COMPETENCIA

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano “Bogotá te Escucha”