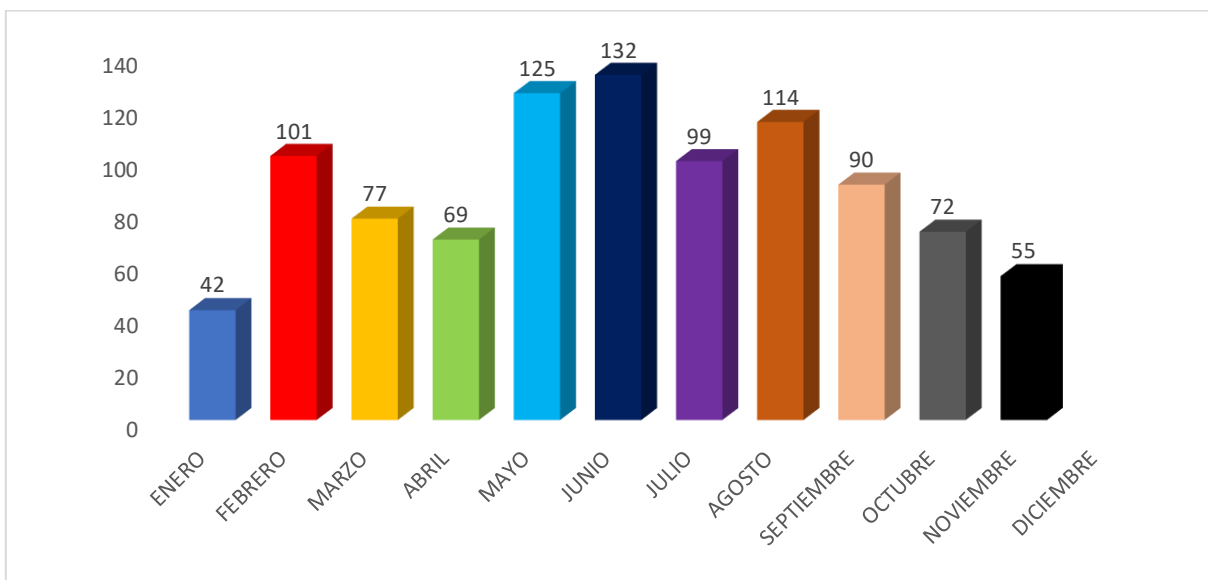




INFORME QUEJAS Y RECLAMOS

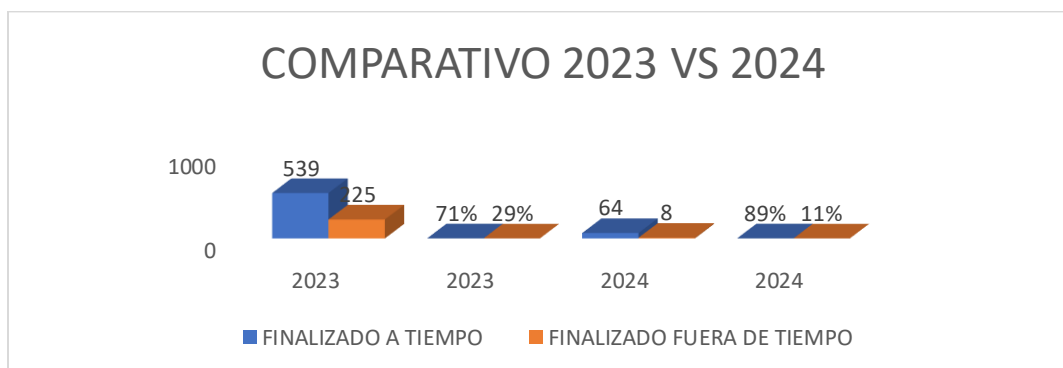
A CORTE NOVIEMBRE 2024 Y COMPARATIVO CON 2023

La Secretaría de Educación distrital para el período comprendido entre enero a septiembre de 2024, se recibieron 976 quejas y reclamos.



Fuente: Aplicativo SAC V02– Secretaría Educación Distrital

De estas 976 quejas y reclamos, no corresponden a éste ítem 280 requerimientos pues corresponden a solicitudes de trámites e información, para un total de quejas y reclamos 696 requerimientos, de éstas se respondieron oportunamente 89% y fuera de tiempo el 11%.

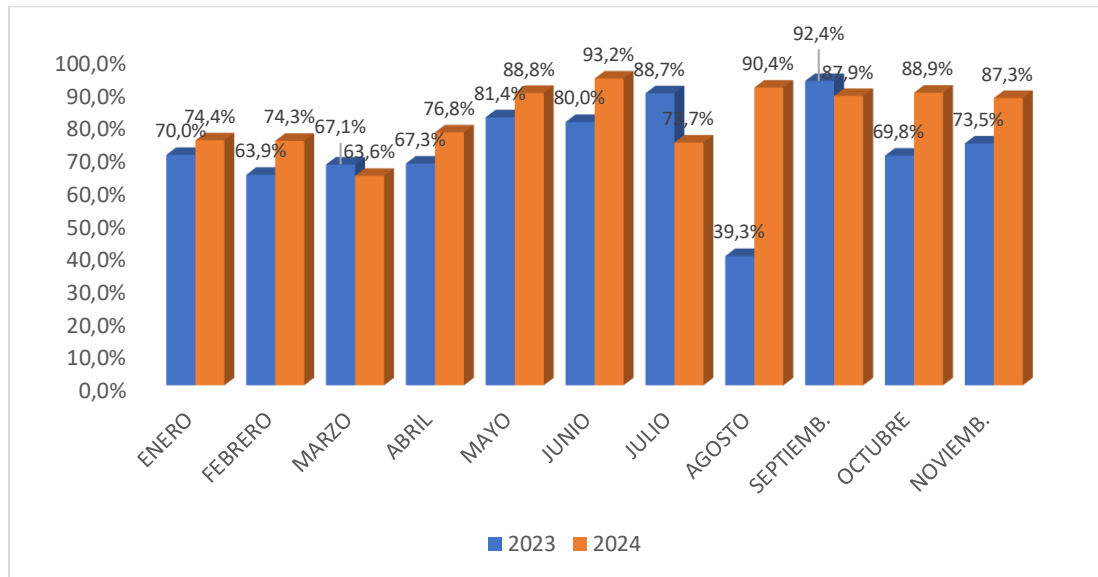


Fuente: Aplicativo SAC V02– Secretaría Educación Distrital



Realizando un comparativo con la vigencia 2023 se puede observar en la gráfica que para la vigencia 2024 se mejoró en la oportunidad de respuesta y el porcentaje bajo para los requerimientos finalizados fuera de tiempo

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA 2023 VS 2024



Fuente: Aplicativo SAC V02– Ministerio de Educación Nacional

En cuanto a la oportunidad de respuesta de las quejas y reclamos se puede evidenciar en la gráfica que para la vigencia 2024 se mejoró en promedio en un 81.8% con respecto al 2023 que fue de un 72.2% en promedio.

Las quejas y reclamos más recurrentes fueron:

COMPARATIVO 2023 VS 2024	2023	2023	2024	2024
CONVIVENCIA ESCOLAR	1	0,2%	2	0%
CUPOS CONTRATADOS	4	0,7%	1	0%
DEMORA EN TRAMITES	148	27,7%	186	19%
EDUCACION PARA EL TRABAJO	0	0,0%	0	0%
HURTO	1	0,2%	0	0%
INFRAESTRUCTURA	17	3,2%	16	2%
MALTRATO ACOSO	42	7,9%	45	5%
NOMINA/OPS	92	17,2%	328	34%
OTROS (No es Q y/O R)	98	18,3%	280	29%
PECUNIARIOS	43	8,0%	52	5%
SERVICIOS EDUCATIVO	63	11,8%	55	6%



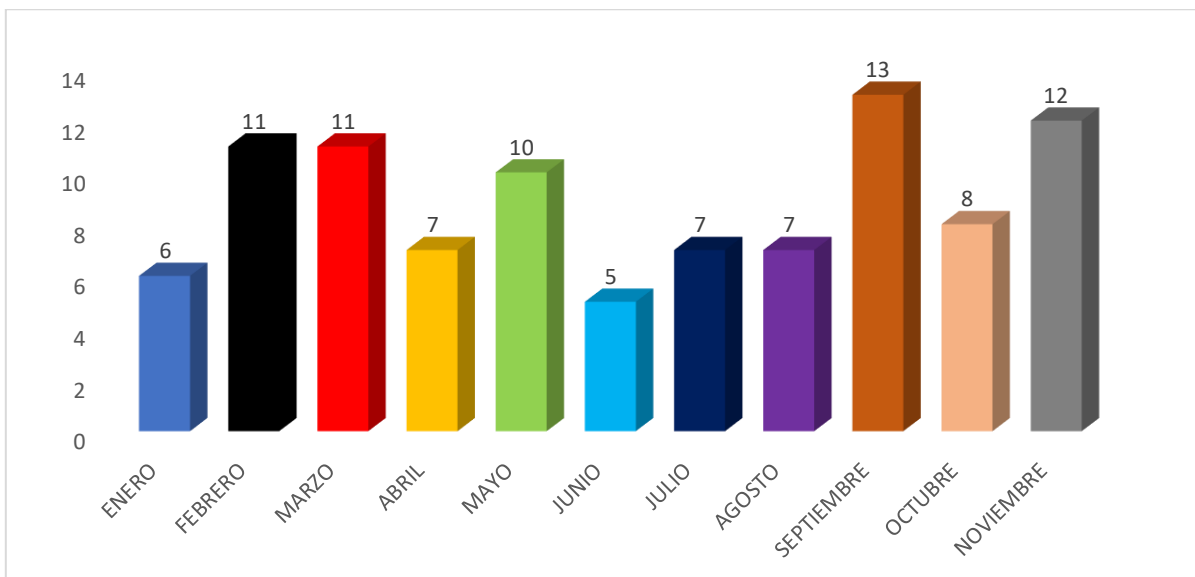
SERVICIOS PÚBLICOS	8	1,5%	3	0%
SERVIDOR PUBLICO	4	0,7%	8	1%
SIN CUPO	14	2,6%	0	0%
Total	535	100,0%	976	100%

Fuente: Aplicativo SAC V02– Ministerio de Educación Nacional

De acuerdo al cuadro anterior las quejas aumentaron para el año 2024 en un 45% con respecto al 2023, donde las quejas que mayor se presentaron fueron demora en los trámites y lo concerniente a servicios de nómina, en cuanto al ítem de otros que no corresponden a quejas y/o reclamos debido a que el usuario lo coloca como tipo de requerimiento pero en realidad están solicitando un servicio o trámite, aumentaron considerablemente.

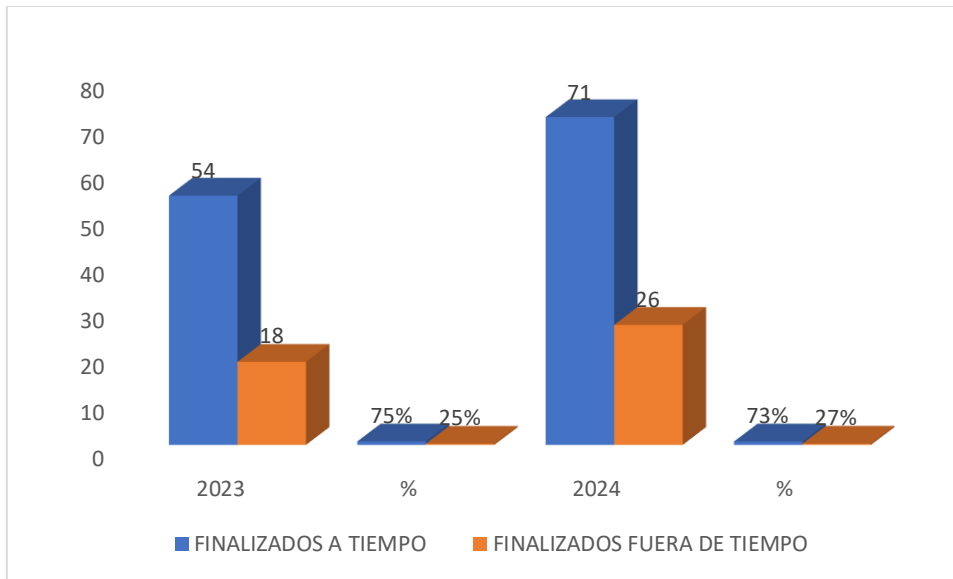
DENUNCIAS

Para el período comprendido entre enero a septiembre de 2024, se recibieron 97 denuncias



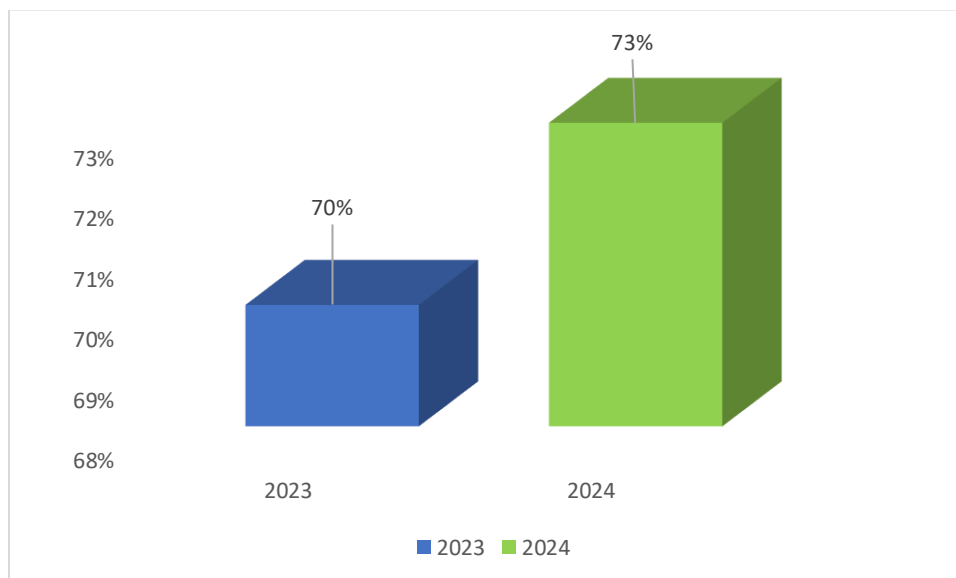
Fuente: Aplicativo SAC V02– Ministerio de Educación Nacional

De estas 97 denuncias, no corresponden a éste ítem 58 requerimientos pues corresponden a solicitudes de trámites e información, para un total de denuncias 39 requerimientos, de éstas se respondieron oportunamente para la vigencia 2024 el 75% y fuera de tiempo el 25%, de acuerdo a la gráfica se mantuvo con respecto a la vigencia 2023



Fuente: Aplicativo SAC V02– Ministerio de Educación Nacional

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA



En cuanto a la oportunidad de respuesta de las Denuncias para la vigencia 2024 aumentó en un 3% con respecto al 2023



Las denuncias más recurrentes son:

COMPARATIVO	2023	%	2024	%
HURTO	8	10%	0	0%
INFRAESTRUCTURA	2	2%	1	1%
OTROS (No es Q y/O R)	18	22%	58	60%
SERVICIOS PÚBLICOS/VIGILANCIA	3	4%	1	1%
SERVIDOR PUBLICO	4	5%	6	6%
PAE	2	2%	4	4%
MALTRATO ACOSO	17	21%	20	21%
SERVICIOS EDUCATIVO	27	33%	7	7%

De acuerdo al cuadro anterior las denuncias aumentaron para el año 2024 en un 16% con respecto al 2023, donde las denuncias que mayor se presentaron fueron Maltrato, acoso laboral y sexual y PAE y a servidores educativos, en cuanto al ítem de otros que no corresponden a denuncias debido a que el usuario lo coloca como tipo de requerimiento pero en realidad están solicitando un servicio o trámite, aumentaron considerablemente.

CONCLUSIONES:

Se concluye que la Secretaría de Educación Distrital, ha adoptado medidas para dar cumplimiento al trámite y respuesta oportuna de los requerimientos. Es importante continuar implementando acciones de mejora, para evitar el riesgo de requerimientos con respuesta fuera de tiempo y requerimientos vencidos sin respuesta.

RECOMENDACIONES:

- Fortalecer el procedimiento y los mecanismos adoptados para hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- Elaborar informes semanales sobre los requerimientos, con el objeto de mejorar el servicio que presta la entidad y que los funcionarios conozcan cuales son los requerimientos vencidos sin respuesta y mejorar en la respuesta oportuna.
- Los líderes de cada dependencia deberán analizar que quejas, reclamos y denuncias tienen para establecer oportunidades de mejora, de acuerdo a lo reportado por atención al ciudadano de manera mensual.