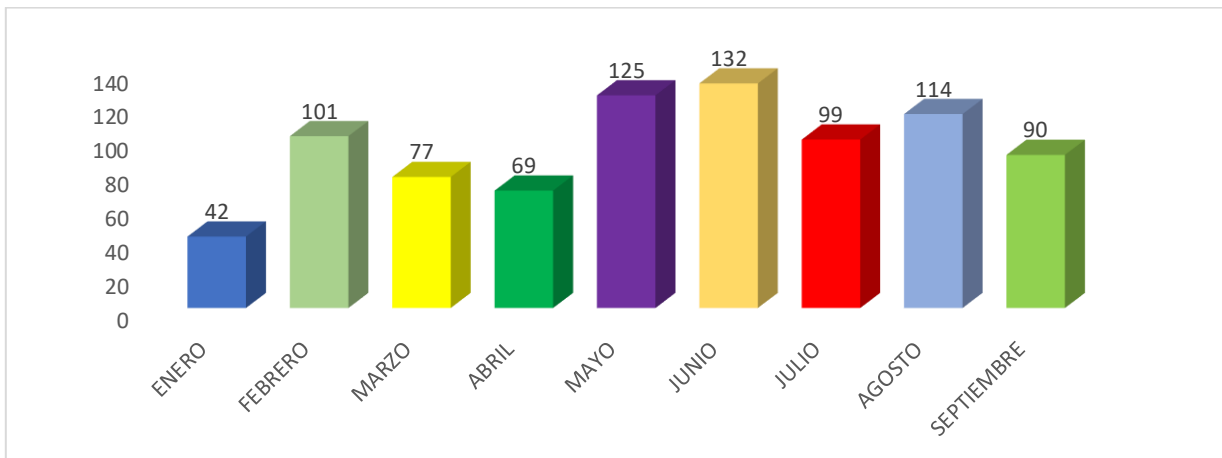




INFORME QUEJAS Y RECLAMOS

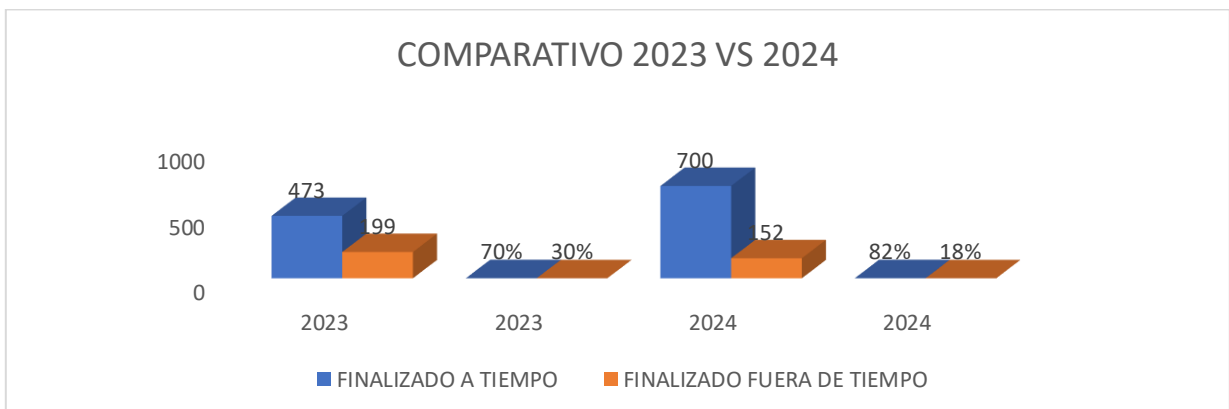
A CORTE SEPTIEMBRE 2024 Y COMPARATIVO CON 2023

La Secretaría de Educación distrital para el período comprendido entre enero a septiembre de 2024, se recibieron 849 quejas y reclamos.



Fuente: Aplicativo SAC V02– Secretaría Educación Distrital

De estas 849 quejas y reclamos, no corresponden a éste ítem 232 requerimientos pues corresponden a solicitudes de trámites e información, para un total de quejas y reclamos 617 requerimientos, de éstas se respondieron oportunamente 82% y fuera de tiempo el 18%.

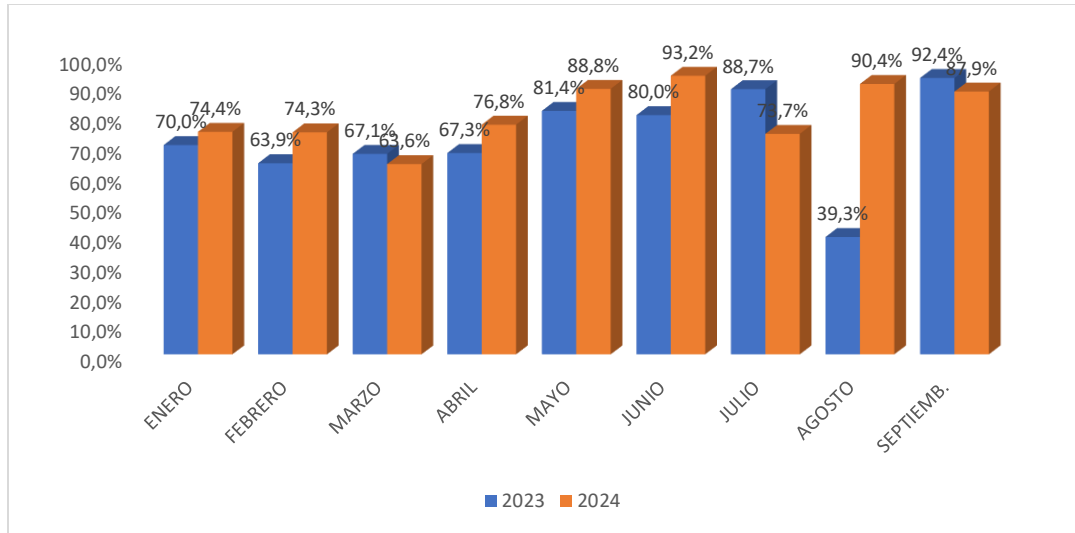


Fuente: Aplicativo SAC V02– Secretaría Educación Distrital

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 80.4% con respecto al 2023 que fue de un 72.2% en promedio.

Las quejas y reclamos más recurrentes fueron:

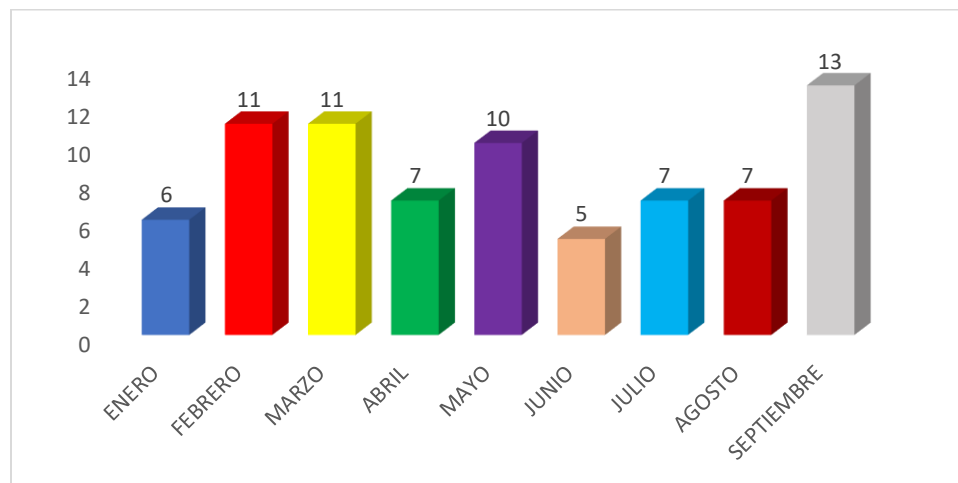
COMPARATIVO 2023 VS 2024	2023	2023	2024	2024
CONVIVENCIA ESCOLAR	1	0,2%	0	0%
CUPOS CONTRATADOS	4	0,7%	1	0%
DEMORA EN TRAMITES	148	27,7%	163	19%
EDUCACION PARA EL TRABAJO	0	0,0%	0	0%
HURTO	1	0,2%	0	0%
INFRAESTRUCTURA	17	3,2%	13	2%
MALTRATO ACOSO	42	7,9%	35	4%
NOMINA/OPS	92	17,2%	306	36%
OTROS (No es Q y/O R)	98	18,3%	232	27%
PECUNIARIOS	43	8,0%	51	6%
SERVICIOS EDUCATIVO	63	11,8%	42	5%
SERVICIOS PÚBLICOS	8	1,5%	0	0%
SERVIDOR PUBLICO	4	0,7%	6	1%
SIN CUPO	14	2,6%	0	0%
Total	535	100,0%	849	100%



De acuerdo al cuadro anterior las quejas aumentaron para el año 2024 en un 37% 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.

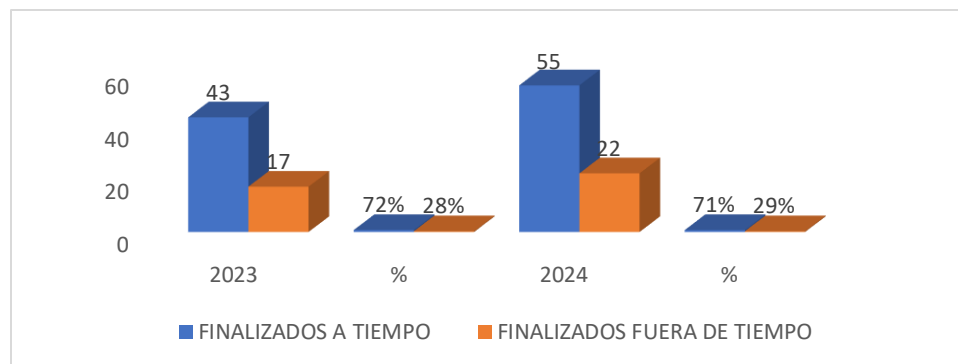
DENUNCIAS

Para el período comprendido entre enero a septiembre de 2024, se recibieron 77 denuncias



Fuente: Aplicativo SAC V02– Ministerio de Educación Nacional

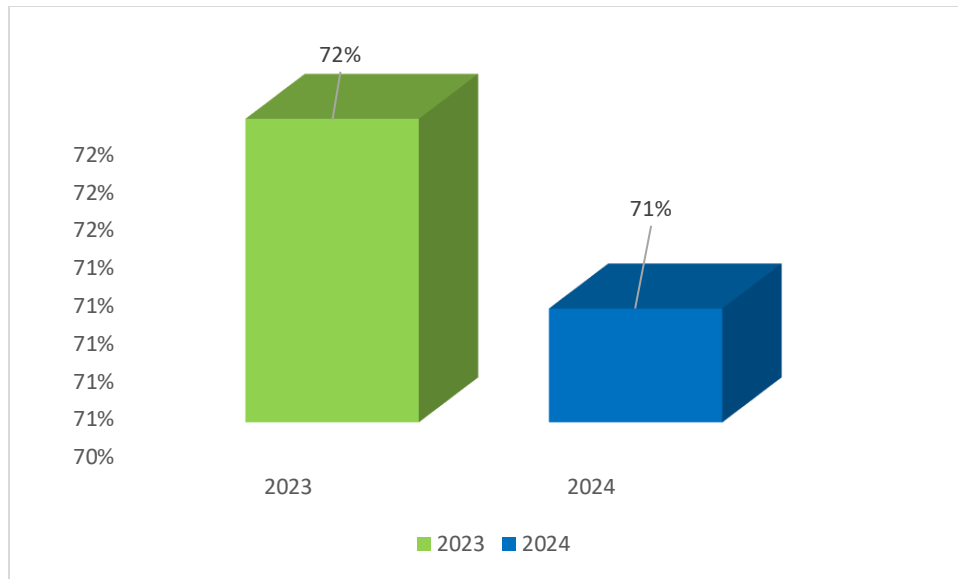
De estas 77 denuncias, no corresponden a éste ítem 30 requerimientos pues corresponden a solicitudes de trámites e información, para un total de denuncias 47 requerimientos, de éstas se respondieron oportunamente para la vigencia 2024 71% y fuera de tiempo el 29%, de acuerdo a la gráfica se mantuvo con respecto a la vigencia 2024



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 bajo 1% con respecto al 2023

Las denuncias más recurrentes son:

COMPARATIVO	2023	%	2024	%
HURTO	8	13%	0	0%
INFRAESTRUCTURA	1	2%	1	1%
OTROS (No es Q y/O R)	15	25%	47	61%
SERVICIOS PÚBLICOS/VIGILANCIA	3	5%	1	1%
SERVIDOR PUBLICO	4	7%	4	5%
PAE	2	3%	4	5%
MALTRATO ACOSO	10	17%	20	26%
SERVICIOS EDUCATIVO	17	28%	0	0%

De acuerdo al cuadro anterior las denuncias aumentaron para el año 2024 en un 22% con respecto al 2023, donde las denuncias que mayor se presentaron fueron Maltrato, acoso laboral y sexual y PAE y a servidores públicos, 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.