

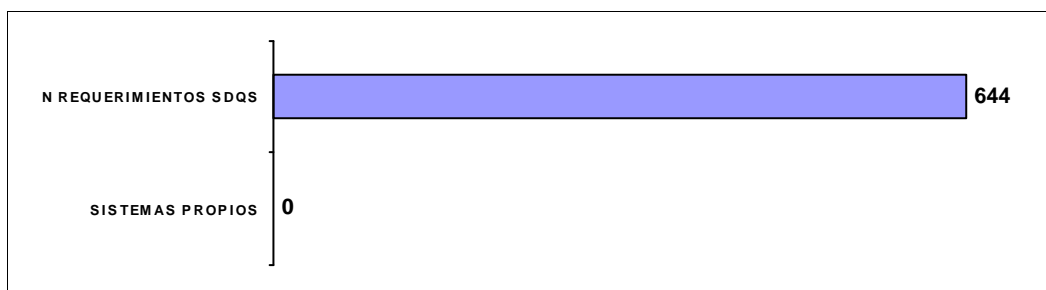


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACION

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO INFORME MENSUAL DE PQRS ABRIL 2017

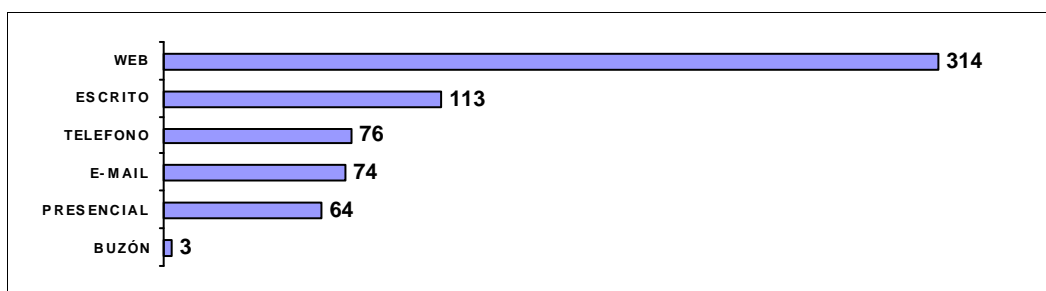
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total de Requerimientos: **644**

De acuerdo al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de **644** peticiones, se observa que **644 (100%)** de las peticiones están registradas en el SDQS, mientras que **0 (0%)** no lo están y son ingresadas a través de los sistemas de correspondencia propios de la entidad, es decir un cumplimiento del **100%** del Decreto 371.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total de Requerimientos: **644**

El Canal WEB, representa el 48,76% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del canal ESCRITO con el 17,55%.

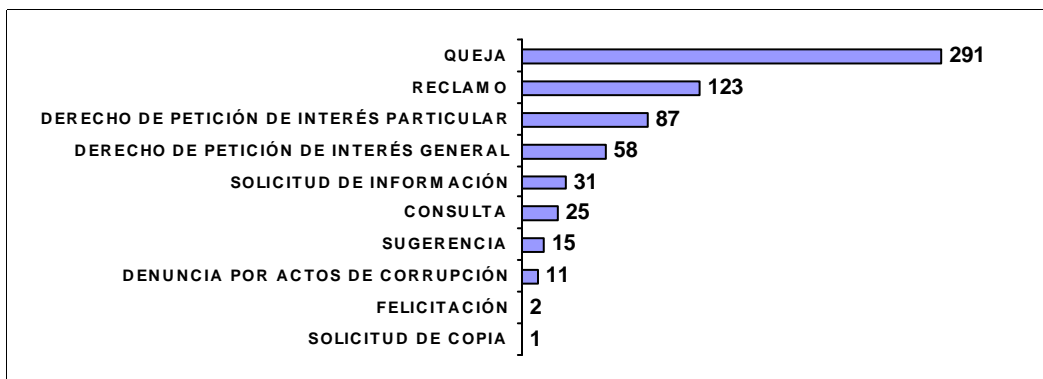


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

EDUCACION

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total de Requerimientos: **644**

Del total de requerimientos, la QUEJA con un 45,19% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida de la tipología RECLAMO con un 19,10%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Subtema	Total	%
10.02 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	90	14%
10.01 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	48	7%
22.01 SUBSIDIOS Y/O MOVILIDAD ESCOLAR - NO CUBRIMIENTO	39	6%
13.04 CONVIVENCIA ESCOLAR - MATONEO, BULLING Y/O VIOLENCIA ESCOLAR	33	5%
11.01 CALIDAD DE LA EDUCACION - QUEJAS DOCENTES - INCIDENCIA DISCIPLINARIA	25	4%
Total 5 subtemas	235	36%
Otros subtemas	409	64%
Total general	644	100%

Total de Requerimientos: **644**

Para este período, el subtema 10.02 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DISPONIBILIDAD DE SERVICIO, con 90 peticiones, es el más relevante; en donde se resaltan los casos de falta de omisión de información en las respuestas a solicitudes tramitadas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACION

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
NO REGISTRA	12	100%
Total de Traslados por no competencia	12	100%

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Para este periodo en la entidad no se registraron peticiones referentes a veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Recibidos Periodo	Total Requerimientos Cerrados Periodo	%
	Actual	Actual	
2211 - Dirección Local De Educación Suba	60	36	6%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	59	37	6%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	57	33	5%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	51	25	4%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	42	21	3%
Total 5 Primeras Dependencias	269	152	24%
Otras Dependencias	375	189	29%
Total general	644	341	53%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Recibidos Periodo	Total Requerimientos Cerrados Periodo	%
	Anterior	Anterior	
2211 - Dirección Local De Educación Suba	88	29	4,81%
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	56	56	9,29%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	54	54	8,96%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	47	21	3,48%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	37	22	3,65%
Total 5 Primeras Dependencias	282	182	30,18%
Otras Dependencias	321	259	43%
Total general	603	441	73%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACION

Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 1247 requerimientos, de los cuales 341 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 441 peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

De los 644 requerimientos recibidos en el período actual se gestionó el 52,95%.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por las dependencias para contestar a los requirentes. El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones es de 15 días, lo que indica que la entidad se encuentra en términos estipulados por la ley.

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Queja	Reclamo	Derecho De Petición De Interés Particular	Derecho De Petición De Interés General	Solicitud De Información	Consulta	Denuncia Por Actos De Corrupción	Sugerencia	Felicitación	Solicitud De Copia
Términos Legales Ley 1755 Art. 14	15	15	15	15	10	30	15	15	15	10
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educ	29	13	39	41		18	19	9		
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	30	38	19	39	41	26	35			
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	39	35	1	10						
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos			25							
5220 - Oficina De Contratos			15	37		9				
2211 - Dirección Local De Educación Suba	29	8	10	10	22	49		8		
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	12	18	30							
3200 - Dirección De Educación Media Y Superior	18	15	18	14	19	16		15		
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	19	19	2	14		4				
2209 - Dirección Local De Educación Fontibon	16	18	11	11						
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	18	22		6						
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	15	18		14						
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	14	16								
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	14									
5101 - Fondo De Prestaciones Sociales Del Magisterio	9	15	20							
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	12	23	15		7					
2203 - Dirección Local De Educación Santafe - Candelaria	16	14			0					
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	17	1	15		7					
2205 - Dirección Local De Educación Usme	16	11								
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	15				10					
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones		15	11		10					
5300 - Dirección De Servicios Administrativos		10	17							
1400 - Oficina De Control Disciplinario	14		16	8		1	1			

Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00
Fax: 315 34 48
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACION

4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	11	12	13	10	7		15	10	14	
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	2	12		11		22		14		
5111 - Grupo De Certificados Laborales	8	6	20						16	
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	13	9	8							
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	11	11								
5301 - Archivo Sed									11	
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	13	9	15	7	5					
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	14	8	6	15		5				
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	11			10						
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	5		14	12		8		15		
1000 - Despacho	11		0		9	14				
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	11	9								
5110 - Oficina De Personal	7	10	14	11	7	6				
1500 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa						9				
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	1			17						
2204 - Dirección Local De Educación San Cristobal	9	6	12	10		15				
4100 - Dirección De Cobertura	8	6	9	20	7	2				
5130 - Oficina De Nómina	8		11	3						
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	8	11	16	10	8					
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia			6	9		11		4		
5120 - Oficina De Escalafón Docente	11	6			2					
5100 - Dirección De Talento Humano	4	0	16	16	1	1		3		
5200 - Dirección De Contratación				3		7				
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	5	5	4	3	3	4			2	
1100 - Oficina Asesora De Planeación			1		3	6				
1200 - Oficina De Control Interno	2									
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	2			1						
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación								1		
Promedio Tipología	15	13	17	17	9	12	14	9	8	14
Diferencia de los Términos Legales (días extemporáneos)	0	-2	2	2	-1	-15	-1	-6	-7	4

Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00
Fax: 315 34 48
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

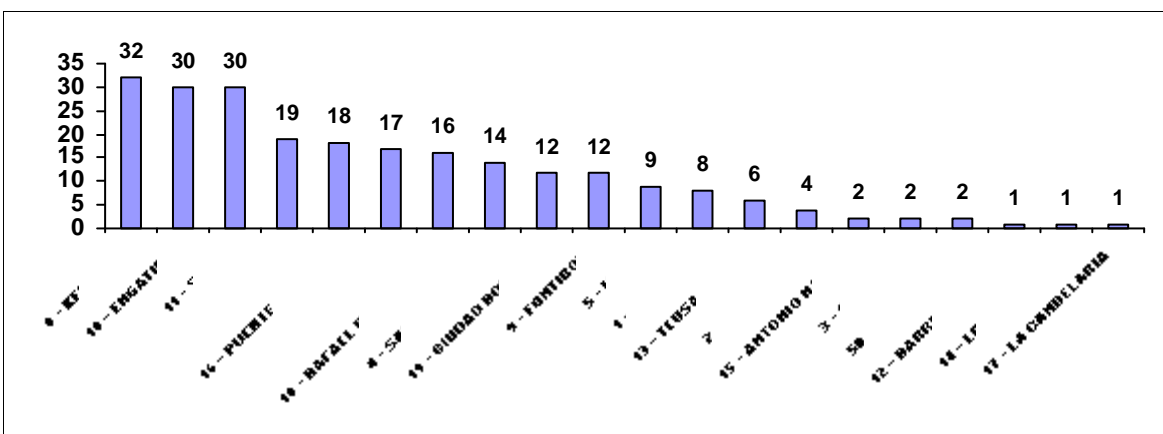


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

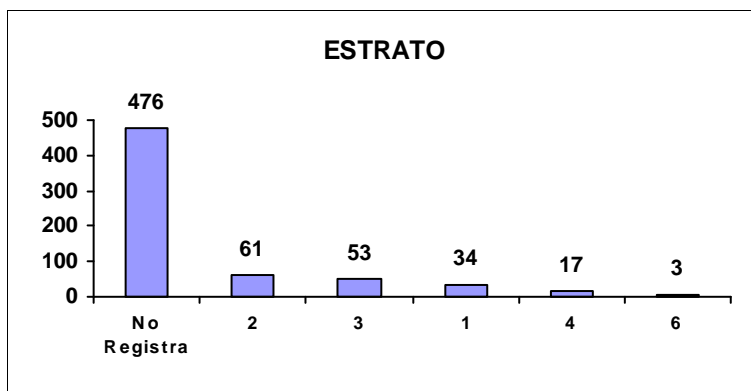
EDUCACION

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que las localidades de 8 - KENNEDY, 11 - SUBA y 10 - ENGATIVA están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS en la entidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



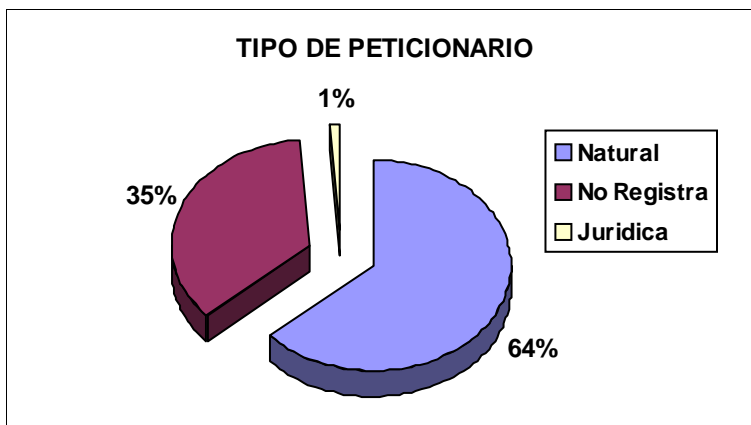
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación está en el estrato 2, con 61 peticionarios, que representa el 9,47% y el estrato 3, con el 8,23%.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

EDUCACION



El 63,35% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 1,24% corresponde a personas jurídicas, lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el SDQS de los peticionarios que lo hacen de manera identificada. El porcentaje restante 35,40% corresponden a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Nombre Peticionario	Total	%
Anónimo	228	18%
Identificado	416	33%
Total	644	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 64,60% corresponde a ciudadanos identificados y el 35,40% a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se realizará reunión con los responsables de la clasificación para recordarles la forma de clasificación de los requerimientos en el SDQS, principalmente, "Traslados por no Competencia" ya que no incluyen la Entidad a trasladar.