

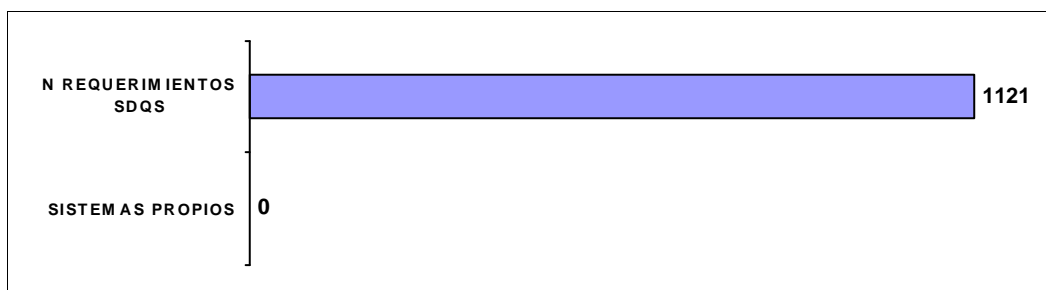


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACION

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO INFORME MENSUAL DE PQRS AGOSTO 2017

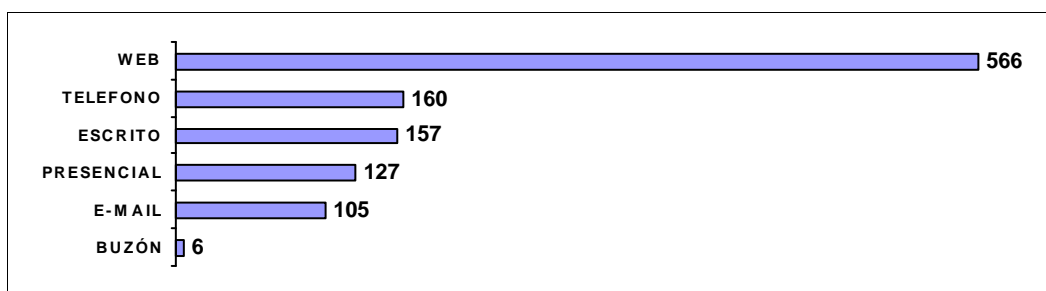
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total de Requerimientos: **1.121**

De acuerdo al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de **1.121** peticiones, se observa que **1.121 (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: **1.121**

El Canal WEB, representa el 50,49% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del canal TELEFONO con el 14,27%.

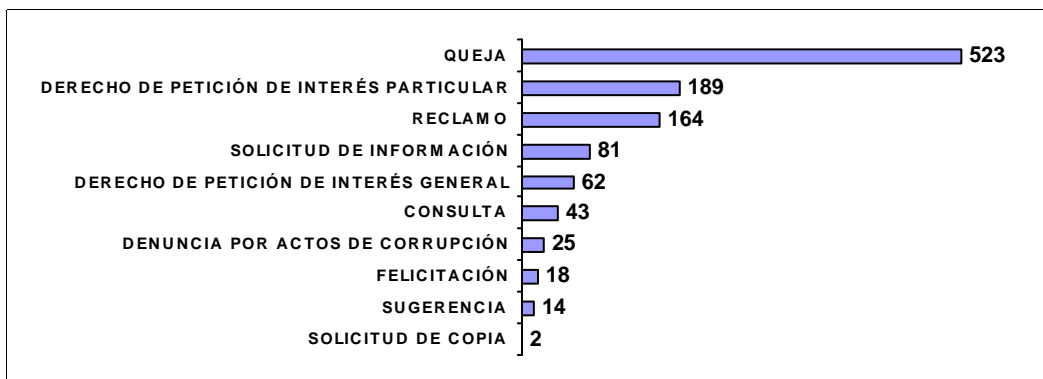


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

EDUCACION

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total de Requerimientos: **1.121**

Del total de requerimientos, la QUEJA con un 46,65% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida de la tipología DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR con un 16,86%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Subtema	Total	%
18.03 MATRICULAS - SOLICITUD CUPOS ESCOLARES	132	12%
23.01 ACCESO A LA INFORMACION - SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	120	11%
10.02 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	97	9%
11.01 CALIDAD DE LA EDUCACION - QUEJAS DOCENTES - INCIDENCIA DISCIPLINARIA	79	7%
10.01 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	65	6%
Total 5 subtemas	493	44%
Otros subtemas	628	56%
Total general	1.121	100%

Total de Requerimientos: **1.121**

Para este período, el subtema 18.03 MATRICULAS - SOLICITUD CUPOS ESCOLARES, con 132 peticiones, es el más relevante; en donde se resaltan los casos de adjudicación de cupos escolares.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

EDUCACION

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
NO REGISTRA	17	74%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	9%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	9%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	1	4%
SECRETARIA GENERAL	1	4%
Total de Traslados por no competencia	23	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	126	71	6%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	122	96	9%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	107	57	5%
4100 - Direccion De Cobertura	84	60	5%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristobal	61	45	4%
Total 5 Primeras Dependencias	500	329	29%
Otras Dependencias	621	370	33%
Total general	1.121	699	62%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Recibidos Periodo	Total Requerimientos Cerrados Periodo	%
	Anterior	Anterior	
2211 - Dirección Local De Educación Suba	100	35	7,74%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	30	30	6,64%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	27	23	5,09%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolivar	25	20	4,42%

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

4100 - Dirección De Cobertura	24	24	5,31%
Total 5 Primeras Dependencias	206	132	29,20%
Otras Dependencias	246	237	52%
Total general	452	369	82%

Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 1573 requerimientos, de los cuales 699 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 369 peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

De los 1121 requerimientos recibidos en el período actual se gestionó el 62,36%.

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 11 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
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	68				10	48				
1000 - Despacho			38	12						
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos			17			31		31		
3200 - Dirección De Educación Media Y Superior	16	17	26		28	21				
1300 - Oficina Asesora De Jurídica			21							
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	18	38	21	0	13	0				
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educ	2	13	12	30	42	12				
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	21	14	11	13		11	16	11	11	
2209 - Dirección Local De Educación Fontibon	18	13	5	30		9				
2211 - Dirección Local De Educación Suba	15	32	12	11	1		34		1	
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	10	19	17	36			37			
5200 - Dirección De Contratación				15						
3500 - Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas			16					12		
5220 - Oficina De Contratos				14						
5310-01 Defensor Del Ciudadano	14	13	12							
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	10		14		10	31		4		
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares			18		8					

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

2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolivar	14	15	8	2	7	31		11	
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	13	13		13	7			1	
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	8			26			12		
4100 - Dirección De Cobertura	14	9	11	11	7	13		12	
5120 - Oficina De Escalafón Docente	13		11		6	9			
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	1	20	8	14				13	
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	12	11	6	6	1	31	1	6	
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	9	11	1	12					
5110 - Oficina De Personal	7	8	13	9	13	19	7	13	
2205 - Dirección Local De Educación Usme	9	13	4	15		5		8	
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	8	11	9	10					
5130 - Oficina De Nómina	13	10	6		2	15			
1100 - Oficina Asesora De Planeación			3	13	6	14			
5301 - Archivo Sed	7		11		11				
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	10	9	7	14	6	0		11	
2204 - Dirección Local De Educación San Cristobal	10	5	10	7	9			13	
5111 - Grupo De Certificados Laborales	10	8	22		2	2			
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	9				9				
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	14	12	5	9	7	5			
1200 - Oficina De Control Interno	1		2			21			
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	9	3			10				
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	10	8	2	0				2	
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación								7	
2203 - Dirección Local De Educación Santafe - Candelaria	12	1		0	2				
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	6	6							
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	7	5	4	5	2	11			
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	9	7	2	5	1	6		1	
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional						6			
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	1	4	9					3	
5100 - Dirección De Talento Humano	1		5	11	2	3	9	3	
1400 - Oficina De Control Disciplinario	6		3	14				1	
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	5	6							
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	2	20	3	3	5	5	2		
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional					2	4		5	
5101 - Fondo De Prestaciones Sociales Del Magisterio	4	2	4						
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia			5			2			
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz					0				
Promedio Tipología	12	12	9	12	6	13	11	10	6
Diferencia de los Términos Legales (días extemporáneos)	-3	-3	-6	-3	-4	-18	-4	-5	-9

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

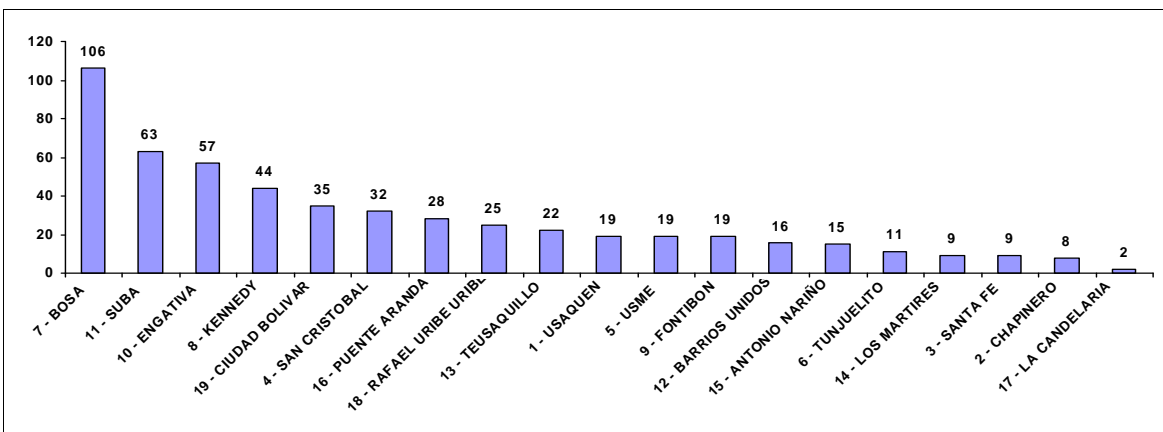


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

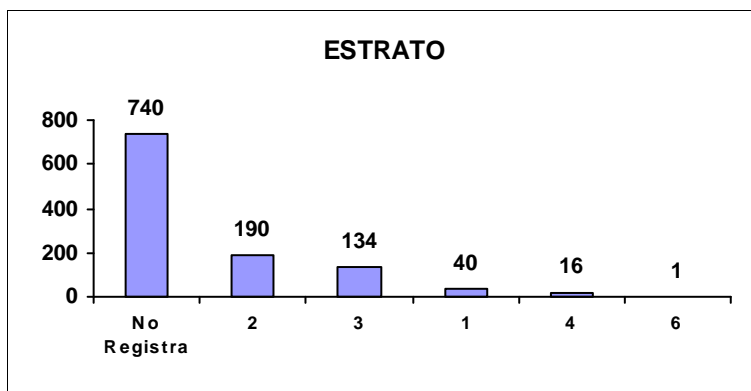
EDUCACION

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 7 - BOSA, 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 REQUERENTE



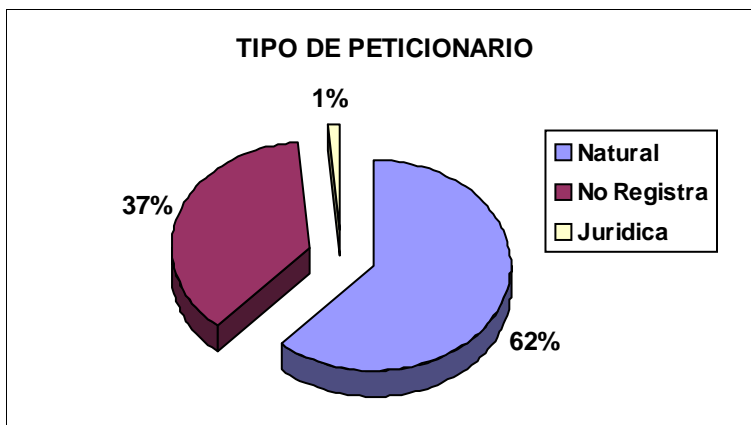
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación está en el estrato 2, con 190 peticionarios, que representa el 16,95% y el estrato 3, con el 11,95%.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

EDUCACION



El 61,64% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 1,43% 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 36,93% corresponden a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre Peticionario	Total	%
Anónimo	414	26%
Identificado	707	45%
Total	1.121	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 63,07% corresponde a ciudadanos identificados y el 36,93% 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.