

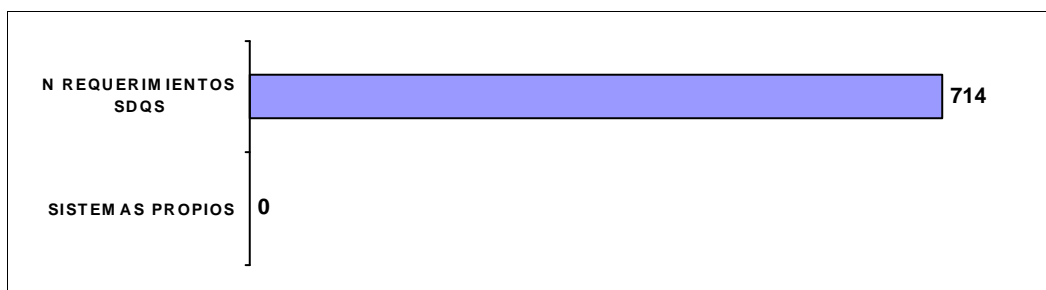


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACION

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO INFORME MENSUAL DE PQRS DICIEMBRE 2017

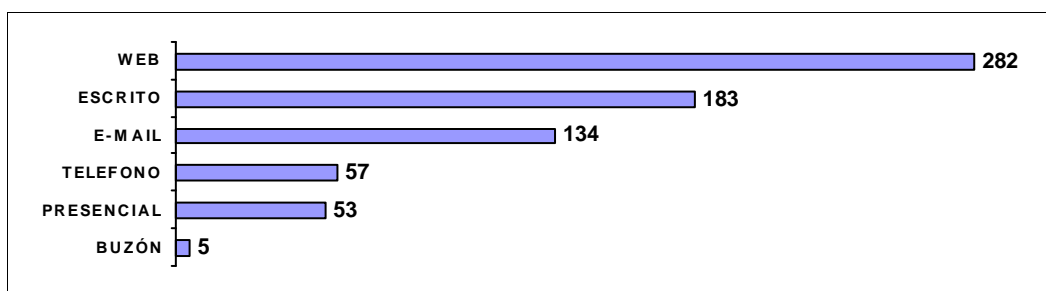
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total de Requerimientos: **714**

De acuerdo al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de **714** peticiones, se observa que **714 (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: **714**

El Canal WEB, representa el 39,50% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del canal ESCRITO con el 25,63%.

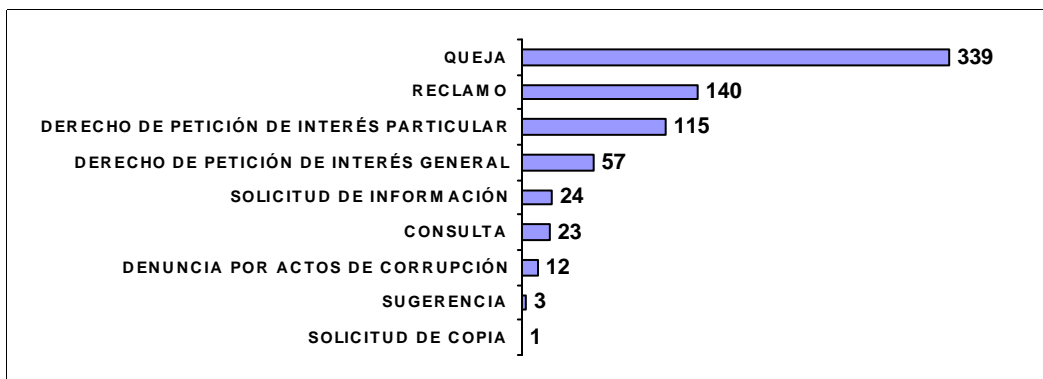


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

EDUCACION

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total de Requerimientos: **714**

Del total de requerimientos, la QUEJA con un 47,48% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida de la tipología RECLAMO con un 19,61%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Subtema	Total	%
23.01 ACCESO A LA INFORMACION - SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	89	12%
18.03 MATRICULAS - SOLICITUD CUPOS ESCOLARES	81	11%
13.04 CONVIVENCIA ESCOLAR - MATONEO, BULLING Y/O VIOLENCIA ESCOLAR	46	6%
10.01 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	44	6%
12.01 COBROS - COBROS NO AUTORIZADOS	37	5%
Total 5 subtemas	297	42%
Otros subtemas	417	58%
Total general	714	100%

Total de Requerimientos: **714**

Para este período, el subtema 23.01 ACCESO A LA INFORMACION - SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION, con 89 peticiones, es el más relevante; en donde se resaltan Que tengan que ver con casos solicitudes de acceso a la información.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

EDUCACION

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
NO REGISTRA	19	95%
SECRETARIA DE CULTURA	1	5%
Total de Traslados por no competencia	20	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	82	46	6%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	65	47	7%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	63	32	4%
4100 - Direccion De Cobertura	54	34	5%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	37	34	5%
Total 5 Primeras Dependencias	301	193	27%
Otras Dependencias	413	299	42%
Total general	714	492	69%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Recibidos Periodo	Total Requerimientos Cerrados Periodo	%
	Anterior	Anterior	
2211 - Dirección Local De Educación Suba	198	26	2,91%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	65	55	6,15%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	63	60	6,71%
4100 - Direccion De Cobertura	59	52	5,82%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	48	48	5,37%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	48	48	5,37%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACION

Total 5 Primeras Dependencias	481	289	32,33%
Otras Dependencias	413	397	44%
Total general	894	686	77%

Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 1608 requerimientos, de los cuales 492 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 686 peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

De los 714 requerimientos recibidos en el período actual se gestionó el 68,91%.

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 12 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
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	26	18	16		29					
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	19	17	41	19						
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	20	15	24	20	13		28			
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	18	20	17	20		42				
2209 - Dirección Local De Educación Fontibón	17	13	19			30				
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	24	12	44		8	16				
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educ	18	5	20	21	25					
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz	16									
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos			20	11						
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	14		21	9				9		
4100 - Dirección De Cobertura	14	16	14	12	12	16			16	
1000 - Despacho	15			13						
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	14									
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	17	10	8	11		8				
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	14	14	13	14	7	21	15		11	
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	15	0	5	17						
2600 - Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y		17	12	13	15	15				
5101 - Fondo De Prestaciones Sociales Del Magisterio	13		13	13						



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

EDUCACION

5300 - Dirección De Servicios Administrativos	17	10	14		3				
5111 - Grupo De Certificados Laborales	27	8	8	5		24			
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	9		15	14				11	
5130 - Oficina De Nomina	11	12		20					
3200 - Dirección De Educación Media		13	11	14	15	9			
5310-01 Defensor Del Ciudadano	10	15							
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	11								
2211 - Dirección Local De Educación Suba	15	9	3	5	17				
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	7	34		3					
1200 - Oficina De Control Interno	14		1	2					
2205 - Dirección Local De Educación Usme	10	8	10	13	19				
1100 - Oficina Asesora De Planeación	25		13		7	5			
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	9	12	10	5	8				
1400 - Oficina De Control Disciplinario	12		11	0				0	
3500 - Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas			10						
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	10	9	7	12		2			
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	9	7	16	10					
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	9	12	9	6		12		6	
5220 - Oficina De Contratos	4		14		5				
5301 - Archivo Sed	3		24	2	7				
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	2	13	8	11	5	19		2	
5110 - Oficina De Personal	8	8	12	0		11			
2204 - Dirección Local De Educación San Cristobal	7	10	6	9	4	44	14		
2203 - Dirección Local De Educación SantaFe - Candelaria	7	11	9	9	10				
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	9	7	8	2	8		8		
5120 - Oficina De Escalafón Docente		2	11		8				
5200 - Dirección De Contratación	2		13						
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	7		7						
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	6	10		9	4				
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	8	2	3	11	2				
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia						6			
5100 - Dirección De Talento Humano	5		7	2		9			
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	4	5	5	5	4	0		5	
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	1		10	1				1	
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	3	5			7				
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	2	5	3	9			4		
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	6				1				
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional						2			
Promedio Tipología	13	12	12	11	9	15	9	6	8
Diferencia de los Términos Legales (días extemporáneos)	-2	-3	-3	-4	-1	-17	-6	-9	-7

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

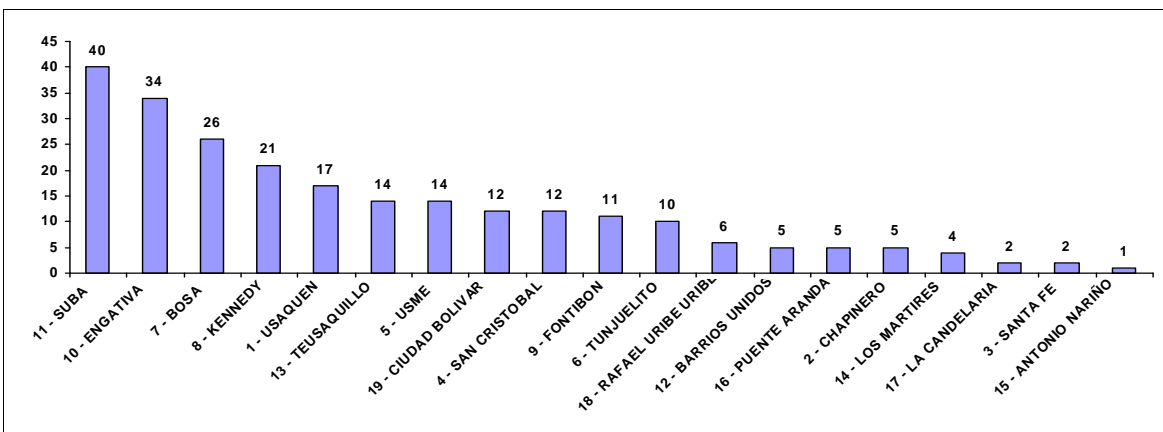


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

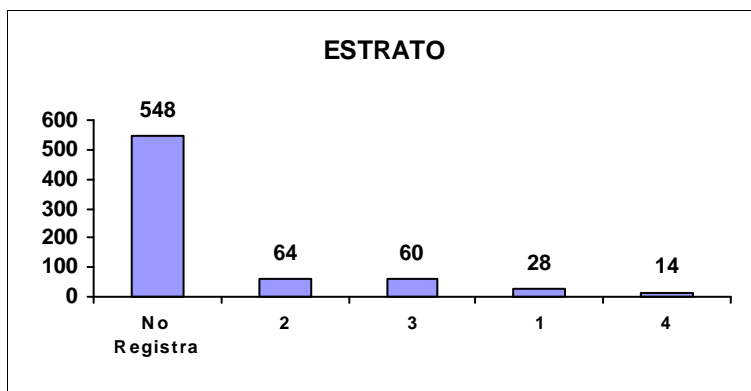
EDUCACION

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 11 - SUBA, 10 - ENGATIVA y 7 - BOSA 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



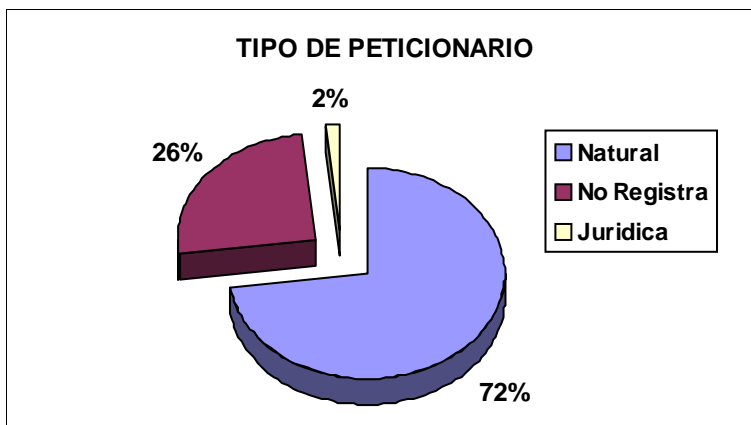
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación está en el estrato 2, con 64 petionarios, que representa el 8,96% y el estrato 3, con el 8,40%.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

EDUCACION



El 72,69% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 1,68% 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 25,63% corresponden a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre Peticionario	Total	%
Anónimo	183	11%
Identificado	531	33%
Total	714	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 74,37% corresponde a ciudadanos identificados y el 25,63% 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.