

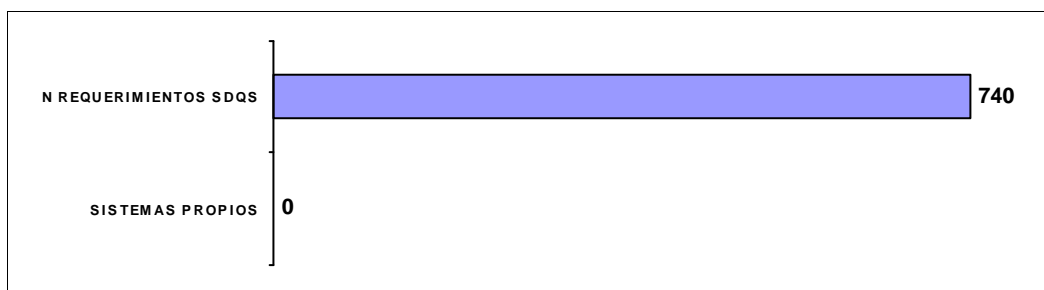


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría  
**EDUCACION**

## SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO INFORME MENSUAL DE PQRS ENERO 2017

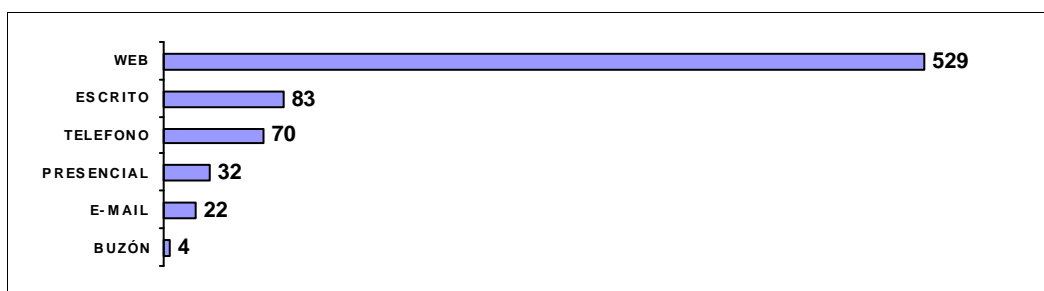
### 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total de Requerimientos: **740**

De acuerdo al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de **740** peticiones, se observa que **740 (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: **740**

El Canal WEB, representa el 71,49% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del canal ESCRITO con el 11,22%.

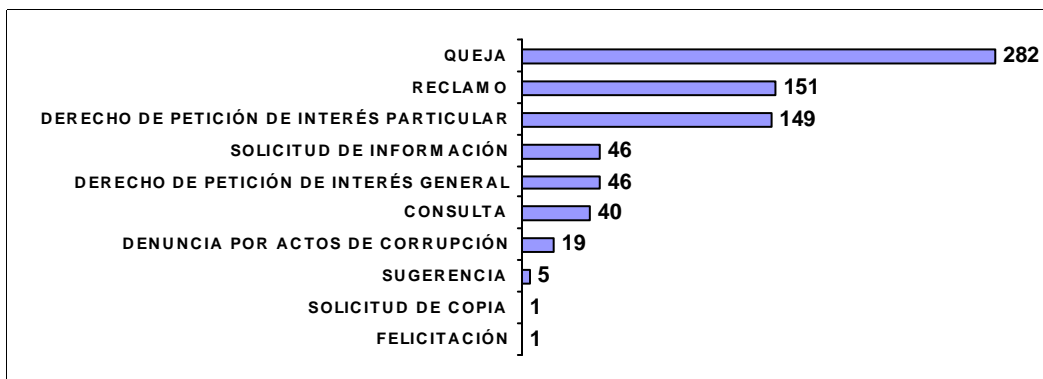


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

**EDUCACION**

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total de Requerimientos: **740**

Del total de requerimientos, la QUEJA con un 38,11% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida de la tipología RECLAMO con un 20,41%.

### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Subtema	Total	%
18.03 MATRICULAS - SOLICITUD CUPOS ESCOLARES	138	19%
10.01 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	86	12%
10.02 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	59	8%
11.02 CALIDAD DE LA EDUCACION - QUEJAS ADMINISTRATIVOS - INCIDENCIA DISCIPLINARIA	39	5%
12.02 COBROS - LISTAS DE UTILES, MATRICULAS O PENSIONES	37	5%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>359</b>	<b>49%</b>
<b>Otros subtemas</b>	<b>381</b>	<b>51%</b>
<b>Total general</b>	<b>740</b>	<b>100%</b>

Total de Requerimientos: **740**

Para este período, el subtema 18.03 MATRICULAS - SOLICITUD CUPOS ESCOLARES, con 138 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	11	92%
ENTIDAD NACIONAL	1	8%
<b>Total de Traslados por no competencia</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

## 6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Para este periodo en la entidad se registraron **0** 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	47	6%
4100 - Dirección De Cobertura	80	79	11%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	69	40	5%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	61	28	4%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	54	9	1%
<b>Total 5 Primeras Dependencias</b>	<b>346</b>	<b>203</b>	<b>27%</b>
<b>Otras Dependencias</b>	<b>394</b>	<b>210</b>	<b>28%</b>
<b>Total general</b>	<b>740</b>	<b>413</b>	<b>56%</b>

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Recibidos Periodo	Total Requerimientos Cerrados Periodo	%
	Anterior	Anterior	
2211 - Dirección Local De Educación Suba	91	23	9,79%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	16	16	6,81%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	15	5	2,13%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolivar	11	8	3,40%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	11	11	4,68%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	10	10	4,26%
<b>Total 5 Primeras Dependencias</b>	<b>154</b>	<b>73</b>	<b>31,06%</b>
<b>Otras Dependencias</b>	<b>81</b>	<b>62</b>	<b>26%</b>
<b>Total general</b>	<b>235</b>	<b>135</b>	<b>57%</b>

Av. Eldorado No. 66 – 63  
PBX: 324 10 00  
Fax: 315 34 48  
[www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co)  
Información: Línea 195

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría  
**EDUCACION**

Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 975 requerimientos, de los cuales 413 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 135 peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

De los 740 requerimientos recibidos en el período actual tan solo se gestionó el 55,81%.

## 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 9 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
<b>Términos Legales Ley 1755 Art. 14</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>10</b>
1100 - Oficina Asesora De Planeación			45							
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	12	15				61	20			
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	12	23	10							
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos				3	30					
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	14	18				18				
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	25	6	6							
5220 - Oficina De Contratos				16	15					
1300 - Oficina Asesora De Jurídica	15									
5101 - Fondo De Prestaciones Sociales Del Magisterio			15							
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educ	14		16	16			11			
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	10		12	31					13	
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	21	6								
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	13									
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual				13						
2211 - Dirección Local De Educación Suba	13	17	5	3	31	20	2			
5120 - Oficina De Escalafón Docente		9	16		14					
1000 - Despacho			12							
5110 - Oficina De Personal	12	22	10		5					
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales		11								
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	9	15	10	11	6	19				
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	12	11	11	18	9	10	10			
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	10									

Av. Eldorado No. 66 – 63  
PBX: 324 10 00  
Fax: 315 34 48  
[www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co)  
Información: Línea 195

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

## EDUCACION

2210 - Dirección Local De Educación Engativa	10	10	4	28	7	33				
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	8									
2209 - Dirección Local De Educación Fontibon	9	6	1	11	8		8			
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares			7							
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	8	5					6			
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	6									
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero						6				
2204 - Dirección Local De Educación San Cristobal	5	9			4	6		7		
2203 - Dirección Local De Educación Santafe - Candelaria	6	7	2							
1400 - Oficina De Control Disciplinario	7		1	10				1		
2205 - Dirección Local De Educación Usme	5	5								
4100 - Dirección De Cobertura	5	4	6	5	4	4			4	
5111 - Grupo De Certificados Laborales	7	2								
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	3	5	9	4	1	1				
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	4		7	1						
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	4	3	5	6	0	16	1			
5301 - Archivo Sed						4				
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones		2	6							
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	3	3	5	3	2	3		0		
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia							3			
5100 - Dirección De Talento Humano	3									
5130 - Oficina De Nómina		3	2							
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo		2		2					1	
<b>Promedio Tipología</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>3</b>
<b>Diferencia de los Términos Legales (días extemporáneos)</b>	<b>-6</b>	<b>-5</b>	<b>-8</b>	<b>-5</b>	<b>-3</b>	<b>-21</b>	<b>-11</b>	<b>-10</b>	<b>-2</b>	<b>-8</b>

Av. Eldorado No. 66 – 63  
PBX: 324 10 00  
Fax: 315 34 48  
[www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co)  
Información: Línea 195

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS

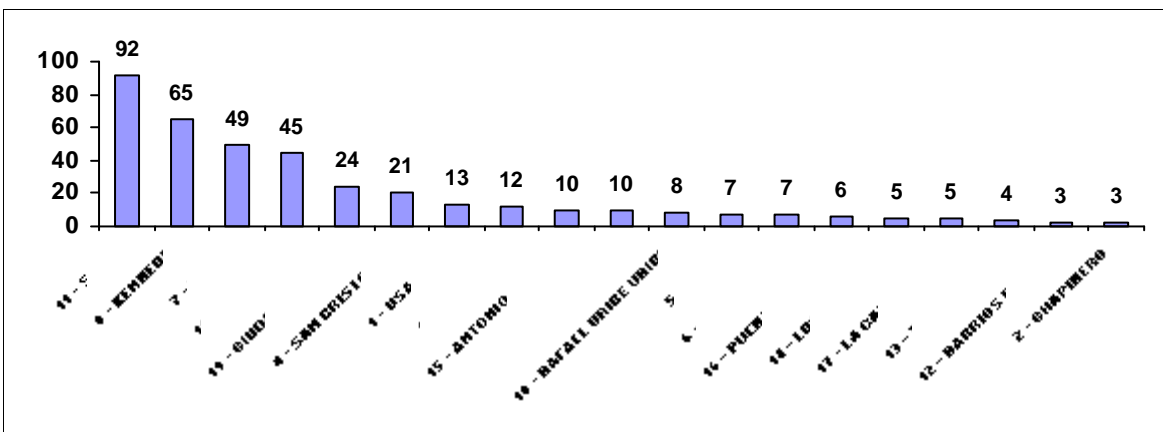


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

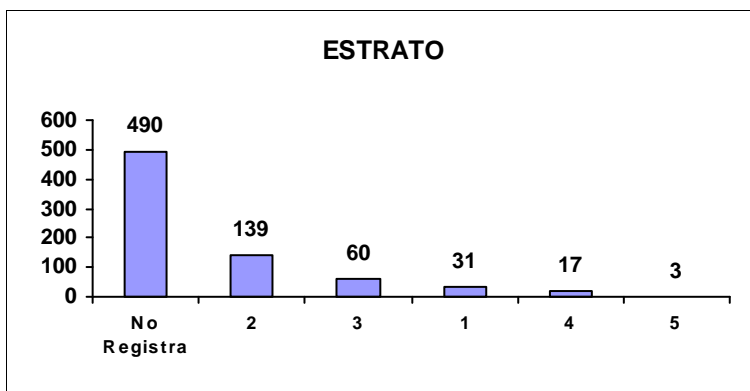
**EDUCACION**

### 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, 8 - KENNEDY 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 REQUIRENTE



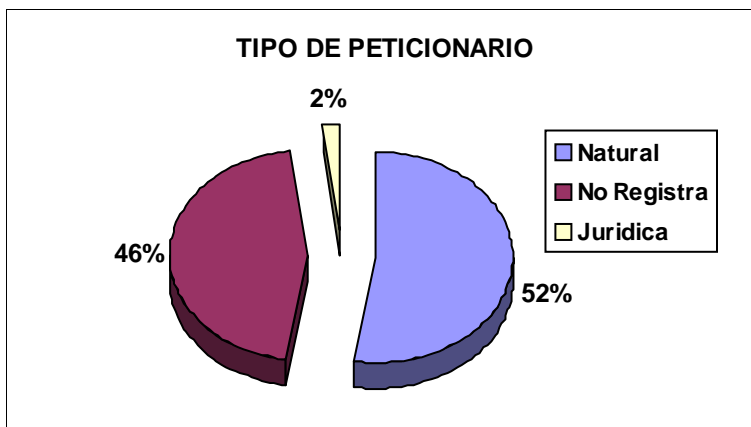
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación está en el estrato 2, con 139 peticionarios, que representa el 18,78% y el estrato 3, con el 8,11%.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

**EDUCACION**



El 52,43% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 1,89% 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 45,68% corresponden a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.

#### 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre Peticionario	Total	%
Anónimo	338	35%
Identificado	402	41%
<b>Total</b>	<b>740</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 54,32% corresponde a ciudadanos identificados y el 45,68% a ciudadanos anónimos.

#### 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se evidencia en algunas de las dependencias falta de compromiso, ya que presentan un bajo nivel de oportunidad en las respuestas, se recomienda a los encargados realizar un plan de mejoramiento para que esta situación no sea reiterativa.