

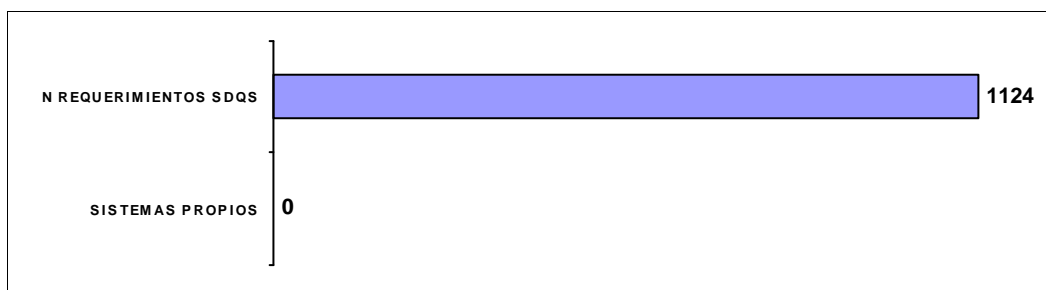


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACION

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO INFORME MENSUAL DE PQRS FEBRERO 2017

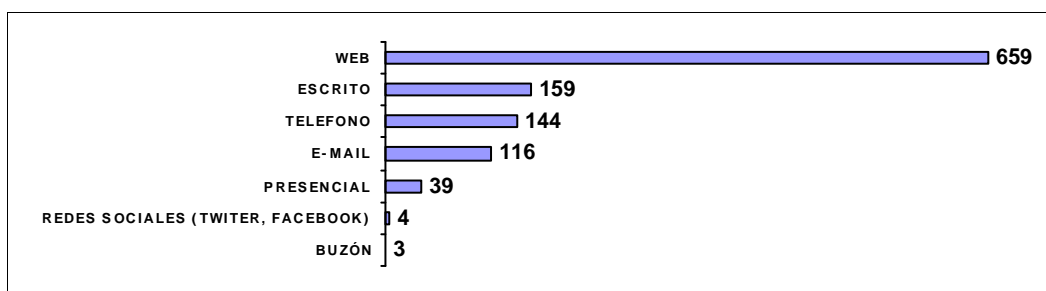
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total de Requerimientos: **1.124**

De acuerdo al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de **1.124** peticiones, se observa que **1.124 (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: **1.124**

El Canal WEB, representa el 58,63% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del canal ESCRITO con el 14,15%.

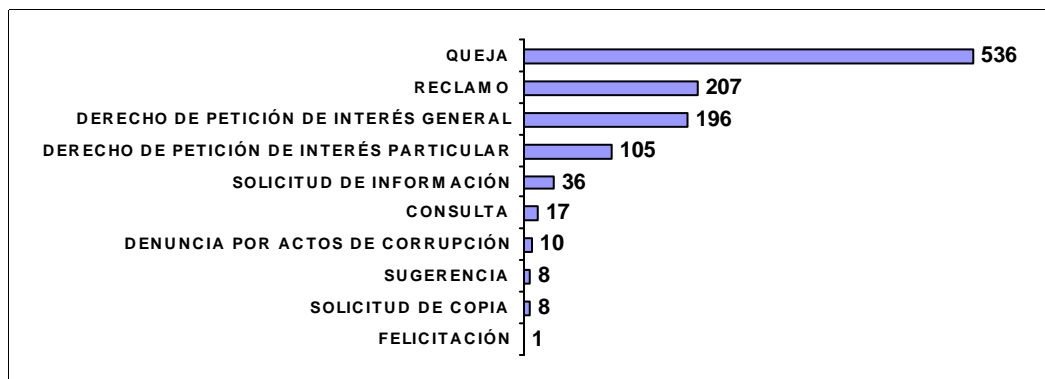


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

EDUCACION

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total de Requerimientos: **1.124**

Del total de requerimientos, la QUEJA con un 47,69% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida de la tipología RECLAMO con un 18,42%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Subtema	Total	%
10.02 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	276	25%
10.01 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	104	9%
11.03 CALIDAD DE LA EDUCACION - CONTENIDOS DE LA MATERIA	76	7%
12.02 COBROS - LISTAS DE UTILES, MATRICULAS O PENSIONES	52	5%
18.03 MATRICULAS - SOLICITUD CUPOS ESCOLARES	46	4%
Total 5 subtemas	554	49%
Otros subtemas	570	51%
Total general	1.124	100%

Total de Requerimientos: **1.124**

Para este período, el subtema 10.02 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DISPONIBILIDAD DE SERVICIO, con 276 peticiones, es el más relevante; en donde se resaltan los casos de falta de omisión de información en la respuestas a solicitudes tramitadas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACION

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
NO REGISTRA	11	85%
SECRETARIA DE SALUD	1	8%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	8%
Total de Traslados por no competencia	13	100%

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	94	53	5%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	91	44	4%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	89	66	6%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	79	62	6%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	71	33	3%
Total 5 Primeras Dependencias	424	258	23%
Otras Dependencias	700	383	34%
Total general	1.124	641	57%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Recibidos Periodo	Total Requerimientos Cerrados Periodo	%
	Anterior	Anterior	
2211 - Dirección Local De Educación Suba	118	56	10,09%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	51	45	8,11%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	40	39	7,03%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	36	36	6,49%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	31	21	3,78%
Total 5 Primeras Dependencias	276	197	35,50%
Otras Dependencias	279	235	42%
Total general	555	432	78%

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

Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 1679 requerimientos, de los cuales 641 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 432 peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

De los 1124 requerimientos recibidos en el período actual tan solo se gestionó el 57,03%.

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
5101 - Fondo De Prestaciones Sociales Del Magisterio	27	43	34		25	24				
1100 - Oficina Asesora De Planeación			46	4						
5120 - Oficina De Escalafón Docente		11	40		17					
2211 - Dirección Local De Educación Suba	18	15	20	10	51	23	41		92	
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	19	18	14	12	17		19			
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	15		17			7			11	
1300 - Oficina Asesora De Jurídica						14				
3200 - Dirección De Educación Media Y Superior	17			17	14	14		0		
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	12						14			
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	18		13	9						
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educ	14		18	14	7	3		6		
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	12	11	13	12	13	14	19			
1000 - Despacho			12							
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	21	5	2	12	9	7				
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos				12		14				
2205 - Dirección Local De Educación Usme	11	12	16	6	9					
5130 - Oficina De Nómina	5	8	27	11	3					
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	12	12	1	8						
2209 - Dirección Local De Educación Fontibon	11	8	13					10		
5111 - Grupo De Certificados Laborales			7		12					
5110 - Oficina De Personal	9	8	8	14	14	15				
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	10	10	13	1						



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

EDUCACION

5220 - Oficina De Contratos			10	6	3	8			19	
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	8	15			7		15			
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	9	9	10	12	7	9			10	
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	11	10	3	3	5	5				
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	8	9	12	2						
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	8									
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia					8					
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	8	9	8	5	5				3	
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	1				11					
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	10	8		2		6				
3500 - Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	7									
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	9	8	2	4	4	3		3		
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	14	1	8		8	0				
2204 - Dirección Local De Educación San Cristobal	7	5	4	5	9	12		0	5	
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	5	7		4						
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual					6					
2203 - Dirección Local De Educación SantaFe - Candelaria	6	7								
1400 - Oficina De Control Disciplinario	6						1			
4100 - Dirección De Cobertura	10	4	8	4	7	5		8		
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	3	6								
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	22			1		15				
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	4	3		5		5				
5100 - Dirección De Talento Humano	4	6	1		1					
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	2			5						
5301 - Archivo Sed	1								5	
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	5	1	3	4						
5200 - Dirección De Contratación			5	2	2	4				
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	2			3						
1200 - Oficina De Control Interno		2								
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz					2					
Promedio Tipología	11	11	13	8	11	11	12	6	34	8
Diferencia de los Términos Legales (días extemporáneos)	-4	-4	-2	-7	1	-19	-3	-9	19	-2

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

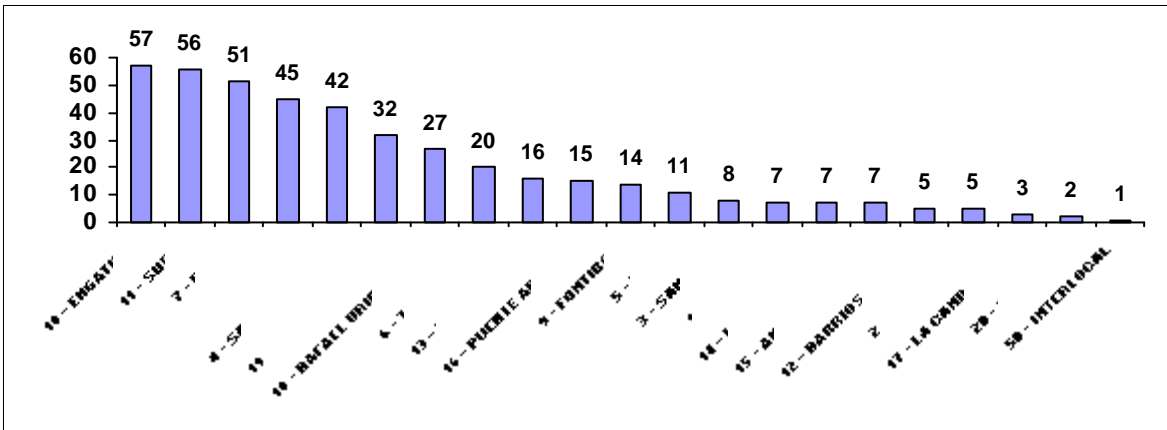


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

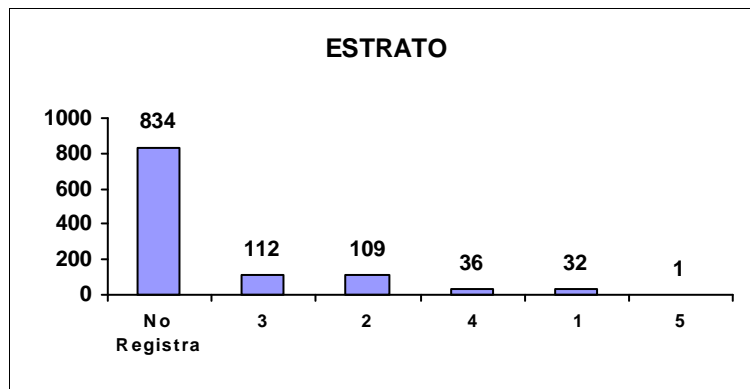
EDUCACION

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 10 - ENGATIVA, 11 - SUBA 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



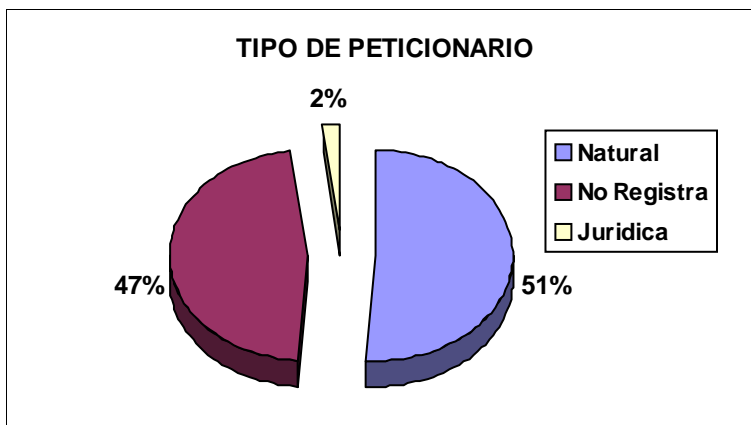
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación está en el estrato 3, con 112 peticionarios, que representa el 9,96% y el estrato 2, con el 9,70%.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

EDUCACION



El 51,07% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 2,05% 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 46,89% corresponden a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre Peticionario	Total	%
Anónimo	527	31%
Identificado	597	36%
Total	1.124	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 53,11% corresponde a ciudadanos identificados y el 46,89% a ciudadanos anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En algunas de las dependencias continúan con 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.