

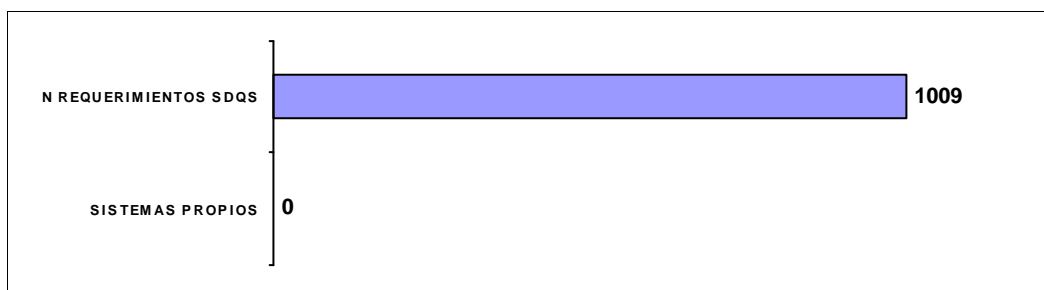


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACION

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO INFORME MENSUAL DE PQRS MARZO 2017

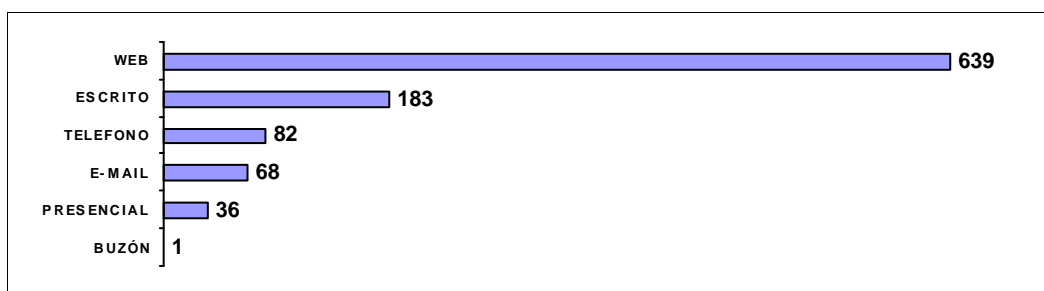
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total de Requerimientos: **1.009**

De acuerdo al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de **1.009** peticiones, se observa que **1.009 (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: **1.009**

El Canal WEB, representa el 63,33% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del canal ESCRITO con el 18,14%.

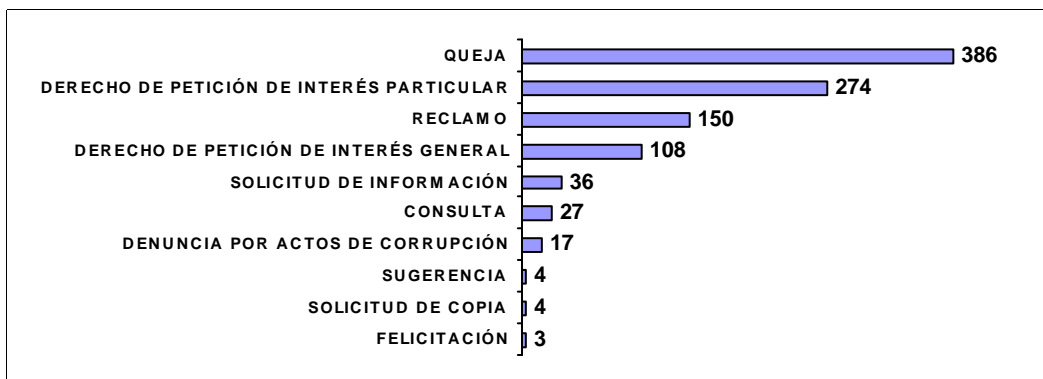


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

EDUCACION

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total de Requerimientos: **1.009**

Del total de requerimientos, la QUEJA con un 38,26% 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 27,16%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Subtema	Total	%
10.02 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	222	22%
10.01 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	76	8%
22.01 SUBSIDIOS Y/O MOVILIDAD ESCOLAR - NO CUBRIMIENTO	59	6%
11.03 CALIDAD DE LA EDUCACION - CONTENIDOS DE LA MATERIA	35	3%
11.01 CALIDAD DE LA EDUCACION - QUEJAS DOCENTES - INCIDENCIA DISCIPLINARIA	34	3%
Total 5 subtemas	426	42%
Otros subtemas	583	58%
Total general	1.009	100%

Total de Requerimientos: **1.009**

Para este período, el subtema 10.02 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DISPONIBILIDAD DE SERVICIO, con 222 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	10	71%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	7%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	7%
POLICIA METROPOLITANA	1	7%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	7%
Total de Traslados por no competencia	14	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	
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	113	57	6%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	82	36	4%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	61	35	3%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	61	38	4%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	58	34	3%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	53	40	4%
Total 5 Primeras Dependencias	428	240	24%
Otras Dependencias	581	387	38%
Total general	1.009	627	62%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Recibidos Periodo	Total Requerimientos Cerrados Periodo	%
	Anterior	Anterior	
2211 - Dirección Local De Educación Suba	119	58	8,10%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	66	59	8,24%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	60	60	8,38%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	44	44	6,15%
5110 - Oficina De Personal	36	36	5,03%

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

Total 5 Primeras Dependencias	325	257	35,89%
Otras Dependencias	391	331	46%
Total general	716	588	82%

Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 1725 requerimientos, de los cuales 627 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 588 peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

De los 1009 requerimientos recibidos en el período actual tan solo se gestionó el 62,14%.

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
1300 - Oficina Asesora De Jurídica						44				
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	31	28	20	19						
2211 - Dirección Local De Educación Suba	23	20	24	12	7	49	52			
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	21			18						
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educ	21	8	19	23	22	4	8			
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	17	20	13		16					
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos			12	23						
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	15	16	22	20	16					
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	16	11	23	16	19	5				16
2209 - Dirección Local De Educación Fontibon	16	14	14	12						
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	13	17				5				
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	14	10								
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación		11	14							
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz				13						
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones			4	16	10	21				
3200 - Dirección De Educación Media Y Superior	20		8		18	18		25		
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia				11						
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional				11						



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACION

1100 - Oficina Asesora De Planeación				13		2				
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	8	14							14	
5220 - Oficina De Contratos			14	10	8					
4100 - Dirección De Cobertura	13	9	9	10	4					
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales				11		6				
5120 - Oficina De Escalafón Docente	4	7			19					9
1400 - Oficina De Control Disciplinario	10	10		13	10		1			
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado		9								
5110 - Oficina De Personal	9	9	8	9	9	15			8	
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	4	22	13	14	3					
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	9	8	11	8	1					
2204 - Dirección Local De Educación San Cristobal	9	9	9	9		1		10	3	
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	9	10	6	7	3					
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolivar	10	5	7	6	2					
2203 - Dirección Local De Educación Santafe - Candelaria	9	5	1	8						
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	12		0						8	
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	7	9	9	6	2				9	
5101 - Fondo De Prestaciones Sociales Del Magisterio	6		9		12	3				
5100 - Dirección De Talento Humano	7	5			9					
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	6			12						
5301 - Archivo Sed										7
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	6	2		10						
5130 - Oficina De Nómina		12	7	0	6					
5111 - Grupo De Certificados Laborales	5		7		8					
2205 - Dirección Local De Educación Usme	4	6			13	1				
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	6			4						
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual				5						
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	12	12	3		8	8				
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional			4	3						
5200 - Dirección De Contratación	2		5							
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	3	4	3	6	3	3		7	5	
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia			3	3						
1200 - Oficina De Control Interno	2		4							
Promedio Tipología	13	12	10	15	9	15	10	12	4	8
Diferencia de los Términos Legales (días extemporáneos)	-2	-3	-5	0	-1	-17	-5	-3	-11	-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

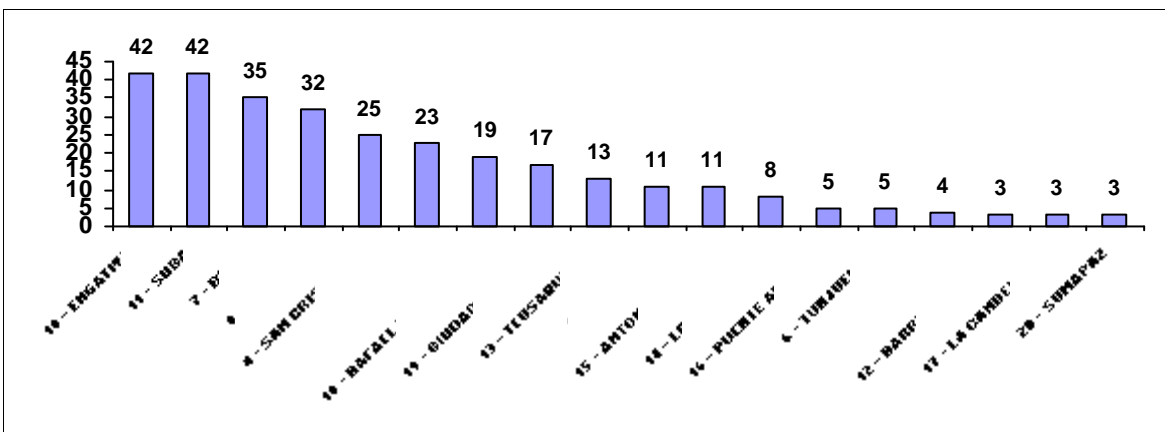


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

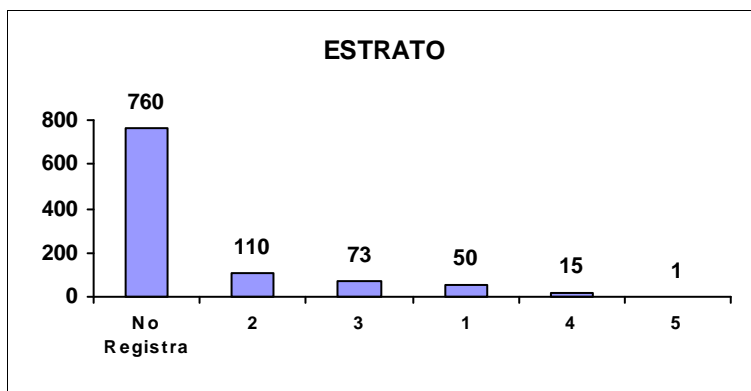
EDUCACION

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 11 - SUBA, 7 - BOSA y 8 - KENNEDY 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



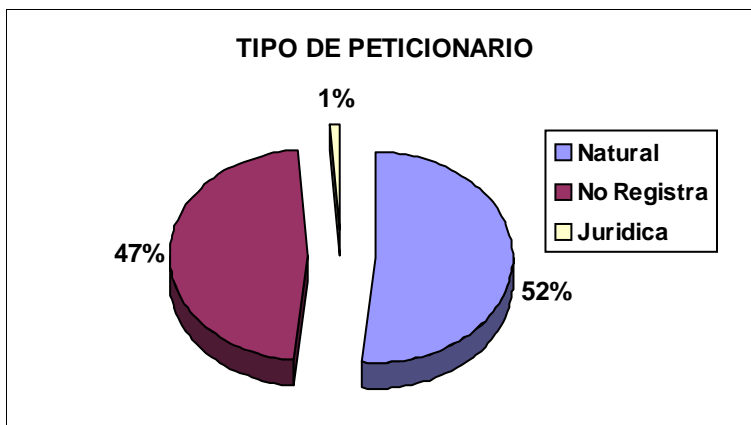
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación está en el estrato 2, con 110 peticionarios, que representa el 10,90% y el estrato 3, con el 7,23%.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

EDUCACION



El 51,54% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 1,19% 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 47,27% corresponden a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre Peticionario	Total	%
Anónimo	477	28%
Identificado	532	31%
Total	1.009	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 52,73% corresponde a ciudadanos identificados y el 47,27% 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.