

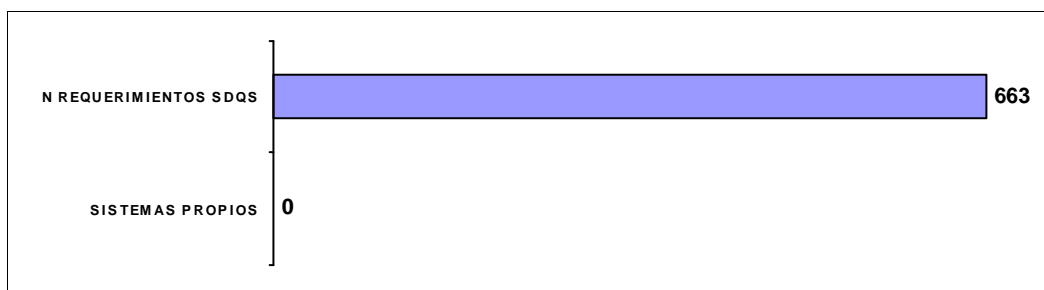


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACION

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO INFORME MENSUAL DE PQRS MAYO 2017

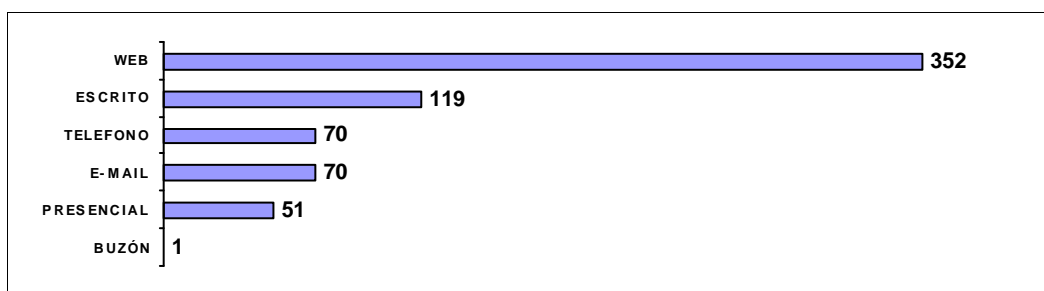
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total de Requerimientos: **663**

De acuerdo al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de **663** peticiones, se observa que **663 (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: **663**

El Canal WEB, representa el 53,09% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del canal ESCRITO con el 17,95%.

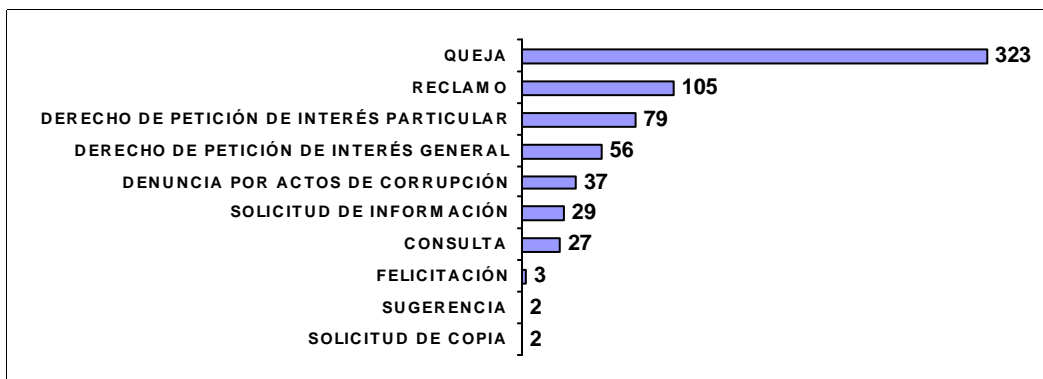


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

EDUCACION

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total de Requerimientos: **663**

Del total de requerimientos, la QUEJA con un 48,72% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida de la tipología RECLAMO con un 15,84%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Subtema	Total	%
10.01 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	94	14%
11.01 CALIDAD DE LA EDUCACION - QUEJAS DOCENTES - INCIDENCIA DISCIPLINARIA	55	8%
13.04 CONVIVENCIA ESCOLAR - MATONEO, BULLING Y/O VIOLENCIA ESCOLAR	43	6%
10.02 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	27	4%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	26	4%
Total 5 subtemas	245	37%
Otros subtemas	418	63%
Total general	663	100%

Total de Requerimientos: **663**

Para este período, el subtema 10.01 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO, con 94 peticiones, es el más relevante; en donde se resaltan los casos de entrega de información incompleta o poco clara, desinterés y/o m



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

EDUCACION

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
NO REGISTRA	24	92%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	8%
Total de Traslados por no competencia	26	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	61	34	5%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	52	27	4%
1400 - Oficina De Control Disciplinario	45	34	5%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	39	26	4%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	39	13	2%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	37	26	4%
Total 5 Primeras Dependencias	273	160	24%
Otras Dependencias	390	224	34%
Total general	663	384	58%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Recibidos Periodo	Total Requerimientos Cerrados Periodo	%
	Anterior	Anterior	
2211 - Dirección Local De Educación Suba	96	33	5,47%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	43	19	3,15%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	42	36	5,97%
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	40	20	3,32%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	34	34	5,64%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACION

Total 5 Primeras Dependencias	255	142	23,55%
Otras Dependencias	348	335	56%
Total general	603	477	79%

Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 1266 requerimientos, de los cuales 384 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 477 peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

De los 663 requerimientos recibidos en el período actual se gestionó el 57,92%.

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 15 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
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	45		21	26	22		38			
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	38	27		62						
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	37	49	3		8				6	
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educ	21	20	35	27	10	36		30		
1300 - Oficina Asesora De Jurídica				26		22				
3500 - Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas			23					23		
2211 - Dirección Local De Educación Suba	26	10	7	12	22		76			
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	18	12		15			62			
5200 - Dirección De Contratación				20						
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	17	17	25	29	20		47			
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos			19			18				
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	16	31		12	9					
1200 - Oficina De Control Interno	19			14				11		
5120 - Oficina De Escalafón Docente			9			28				
2203 - Dirección Local De Educación Santafe - Candelaria	16	22		8	3					
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	18	15	10	6	2			14		
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	13	18	17	18	30	6	4			
1000 - Despacho		14	15			17				

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

3200 - Dirección De Educación Media Y Superior	16		16		13	9		
4100 - Dirección De Cobertura	14	11	12	16	11	7		62
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	22	10	11	5	2	6		
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	2		22					11
1400 - Oficina De Control Disciplinario	17		21	15		27	2	
2209 - Dirección Local De Educación Fontibon	14	17	18	1				1
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	8	5		20	16			
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica		14	15	15	1			16
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	21	21		11		6	6	
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	8	23	11	4	7			
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	11	14	12	17				
2204 - Dirección Local De Educación San Cristobal	12	12		1				
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	7	5	36	4	4	9		10 4
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	2		13	14	10	14		
5110 - Oficina De Personal	12	9	12	1		9		
5101 - Fondo De Prestaciones Sociales Del Magisterio	11	8	7		12	32		
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	9		12	12		15		
3600 - Dirección De Evaluación De La Educación	8		11		13			
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	11	7	9	15	9			
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	5	11	10	13	10		3	10
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual				10				
2205 - Dirección Local De Educación Usme	9	7	6	9			34	
1100 - Oficina Asesora De Planeación			11		9			
5111 - Grupo De Certificados Laborales	9		9					
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	7	10	7	11	13	2		
5130 - Oficina De Nómina	6	13	3					
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo		4	9	5			7	
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	5			7				
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	1		2	8				15
5100 - Dirección De Talento Humano	0		6	10	4	6		12
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia		3	2	2				12
5220 - Oficina De Contratos	2		6					
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares				1				
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional						1		
Promedio Tipología	17	14	15	14	10	13	17	20 4
Diferencia de los Términos Legales (días extemporáneos)	2	-1	0	-1	0	-13	2	5 -11

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

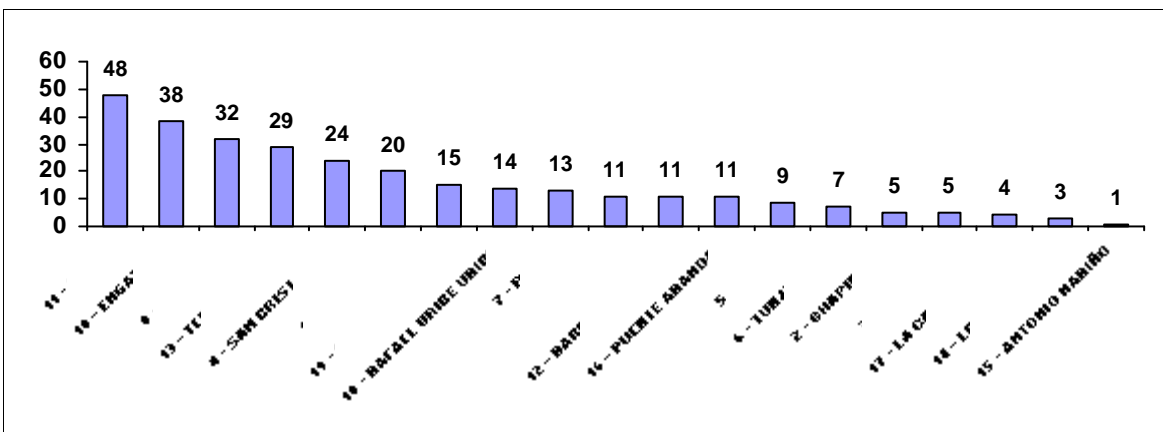


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

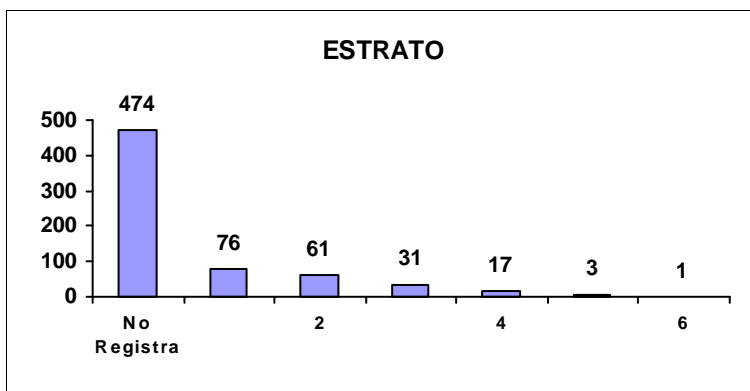
EDUCACION

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 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 REQUERENTE

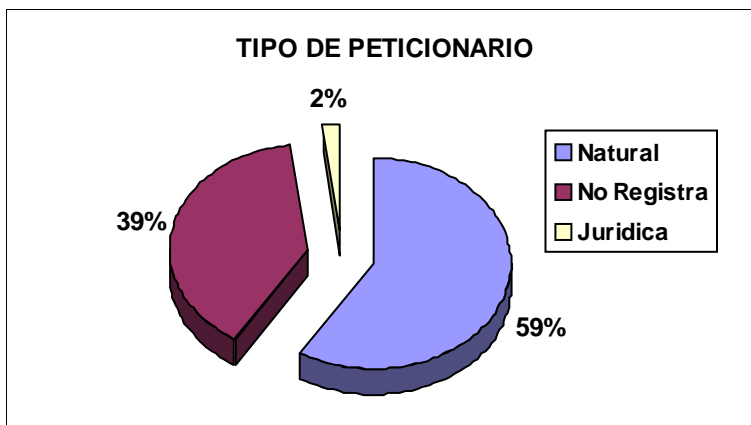


Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación está en el estrato 3, con 76 petionarios, que representa el 11,46% y el estrato 2, con el 9,20%.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACION



El 58,97% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 1,81% 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 39,22% corresponden a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre Peticionario	Total	%
Anónimo	260	21%
Identificado	403	32%
Total	663	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 60,78% corresponde a ciudadanos identificados y el 39,22% 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.