

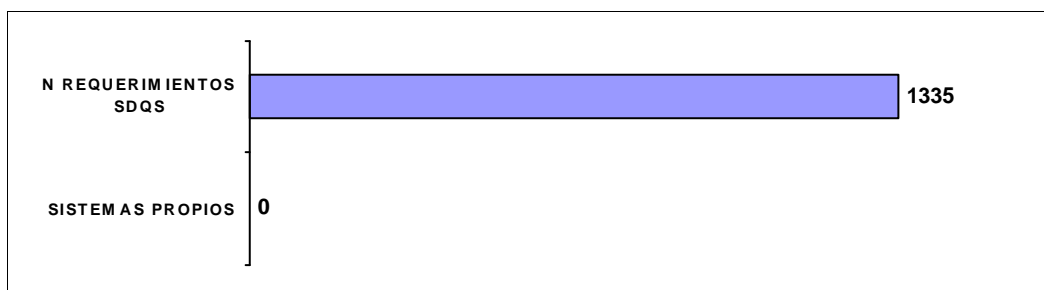


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACION

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO INFORME MENSUAL DE PQRS NOVIEMBRE 2017

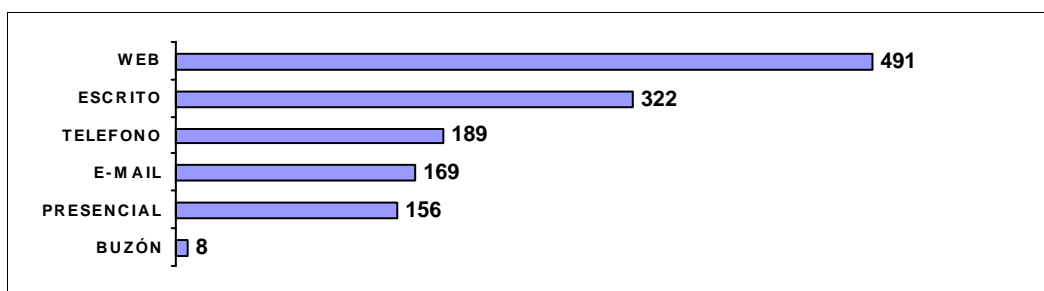
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total de Requerimientos: **1.335**

De acuerdo al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de **1.335** peticiones, se observa que **1.335 (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: **1.335**

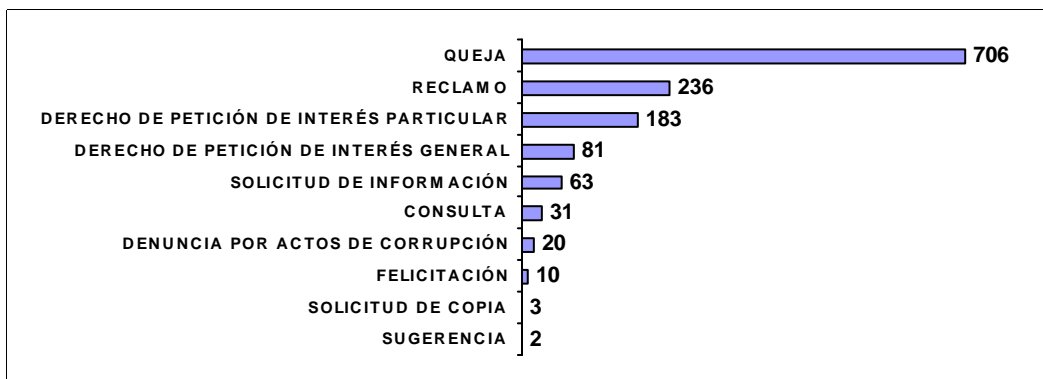
El Canal WEB, representa el 36,78% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del canal ESCRITO con el 24,12%.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACION

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total de Requerimientos: **1.335**

Del total de requerimientos, la QUEJA con un 52,88% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida de la tipología RECLAMO con un 17,68%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Subtema	Total	%
18.03 MATRICULAS - SOLICITUD CUPOS ESCOLARES	120	9%
23.01 ACCESO A LA INFORMACION - SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	103	8%
13.04 CONVIVENCIA ESCOLAR - MATONEO, BULLING Y/O VIOLENCIA ESCOLAR	99	7%
10.01 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	75	6%
11.01 CALIDAD DE LA EDUCACION - QUEJAS DOCENTES - INCIDENCIA DISCIPLINARIA	68	5%
Total 5 subtemas	465	35%
Otros subtemas	870	65%
Total general	1.335	100%

Total de Requerimientos: **1.335**

Para este período, el subtema 18.03 MATRICULAS - SOLICITUD CUPOS ESCOLARES, con 120 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	25	100%
Total de Traslados por no competencia	25	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	
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	121	69	5%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	117	72	5%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	114	64	5%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	104	50	4%
4100 - Direccion De Cobertura	83	32	2%
Total 5 Primeras Dependencias	539	287	21%
Otras Dependencias	796	478	36%
Total general	1.335	765	57%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Recibidos Periodo	Total Requerimientos Cerrados Periodo	%
	Anterior	Anterior	
2211 - Dirección Local De Educación Suba	176	40	5,63%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	51	47	6,62%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	42	30	4,23%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	37	30	4,23%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	34	33	4,65%
Total 5 Primeras Dependencias	340	180	25,35%
Otras Dependencias	370	344	48%
Total general	710	524	74%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACION

Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 2045 requerimientos, de los cuales 765 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 524 peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

De los 1335 requerimientos recibidos en el período actual se gestionó el 57,30%.

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
5120 - Oficina De Escalafón Docente						30				
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	36				6					
1300 - Oficina Asesora De Jurídica			27	9						
2211 - Dirección Local De Educación Suba	20	7	28	25	47		8			
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia		6	52	13						
2209 - Dirección Local De Educación Fontibon	17	10	9	7						
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	15	10	16	29			15			
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educ	18	14	19	7	15					
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	13	16								
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	15	12	15	9		20	12		2	
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	14	6	7	9	14	71	12			
3200 - Dirección De Educación Media	13	12	11		13					
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	13	8	16	6	11	8	29			
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	11	12	14	12	3	5		18		
1000 - Despacho	4	3	19	16				2		
4100 - Dirección De Cobertura	12	6	12	13	10	21				
2205 - Dirección Local De Educación Usme	12	13	7	10						
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	12	7	9	12						
5101 - Fondo De Prestaciones Sociales Del Magisterio	12	13	12		6					
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	12	8	11	11	6				13	
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	11	11	10	28	6	1			2	
5310-01 Defensor Del Ciudadano	7	12			10			12		
5220 - Oficina De Contratos			7	9	14					

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

5111 - Grupo De Certificados Laborales			15	9	7				
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	12	7	9	4	4	24			
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	9	1		14	9				
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	9	7	11						
2204 - Dirección Local De Educación San Cristobal	9	10	6	6	2	12	2		
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	9	6	8		11			2	
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	9				10				
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	14	9	5	4	7	3			
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	9	2	5	8	12	10	8		
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	5	1		12	8	19			
5130 - Oficina De Nomina	11		14		1				
2203 - Dirección Local De Educación Santafe - Candelaria	6	9	28	0	1				
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	8	6	3	9		1			
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	6	10	5	8	5	7		0	
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual	7		9	2	8				
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado		7		6		6			
5110 - Oficina De Personal	5	7	10	10	5	1			
5100 - Dirección De Talento Humano	5		7	15	1				
1500 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa			5						
1400 - Oficina De Control Disciplinario	5		4				0		
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	5	4	8		1				
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	6	5	3	6	2	3		1	
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	1							13	
5200 - Dirección De Contratación	4		6	2	3				
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	1		2	10					
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	3			3					
1100 - Oficina Asesora De Planeación	1	0	4		3				
1200 - Oficina De Control Interno	1		2	2					
Promedio Tipología	11	8	12	10	10	13	7	9	3
Diferencia de los Términos Legales (días extemporáneos)	-4	-7	-3	-5	0	-19	-8	-6	-12

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

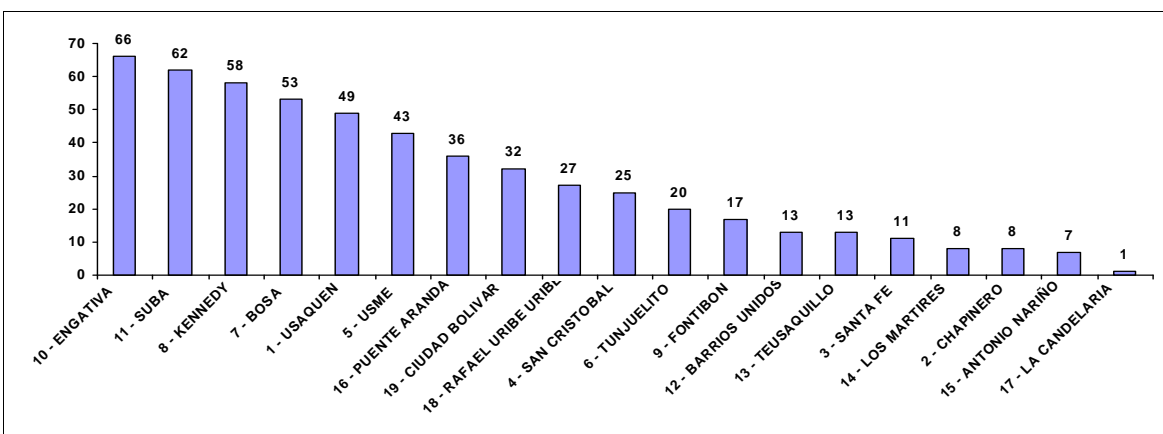


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

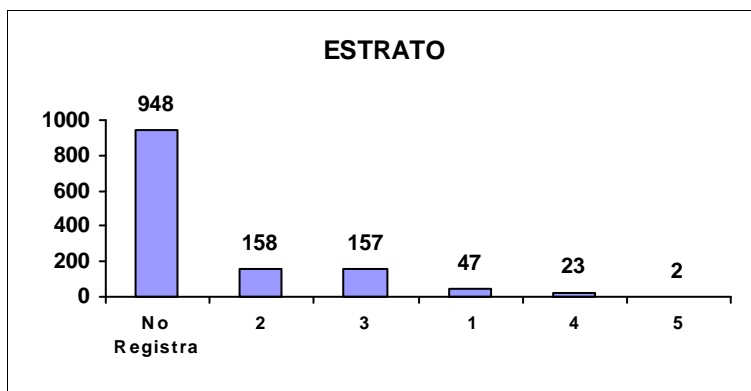
EDUCACION

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 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



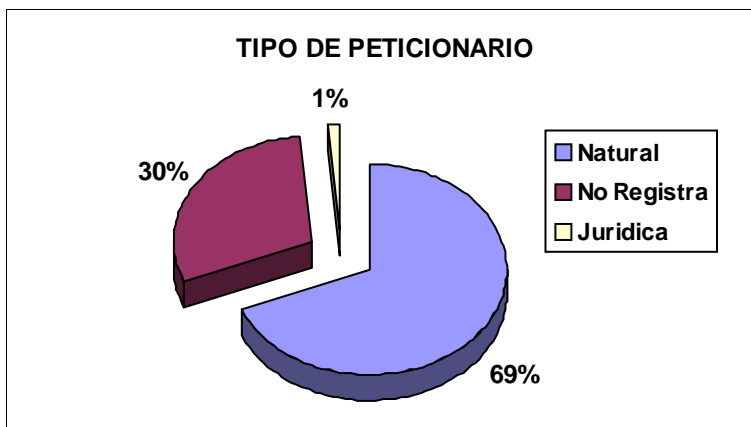
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación está en el estrato 2, con 158 peticionarios, que representa el 11,84% y el estrato 3, con el 11,76%.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

EDUCACION



El 68,91% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 1,50% 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 29,59% corresponden a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre Peticionario	Total	%
Anónimo	395	19%
Identificado	940	46%
Total	1.335	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 70,41% corresponde a ciudadanos identificados y el 29,59% 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.