

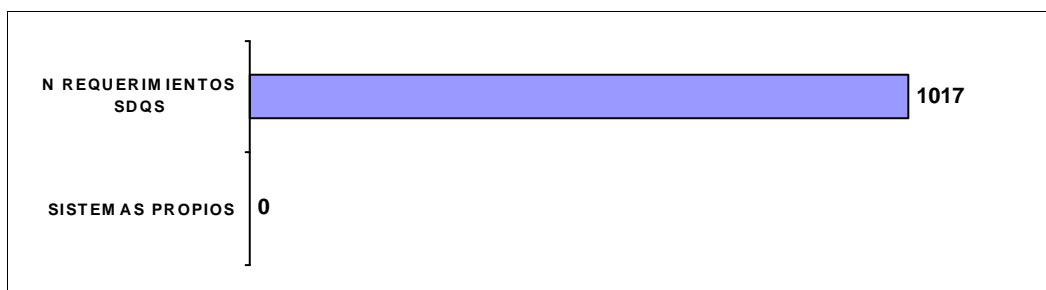


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACION

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO INFORME MENSUAL DE PQRS OCTUBRE 2017

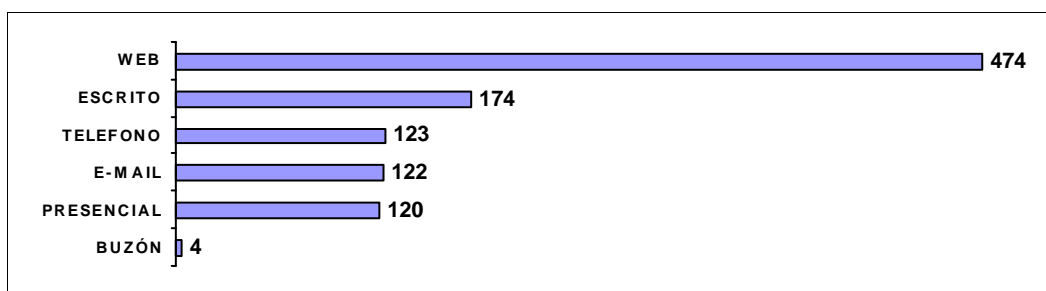
1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total de Requerimientos: **1.017**

De acuerdo al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de **1.017** peticiones, se observa que **1.017 (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: **1.017**

El Canal WEB, representa el 46,61% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del canal ESCRITO con el 17,11%.

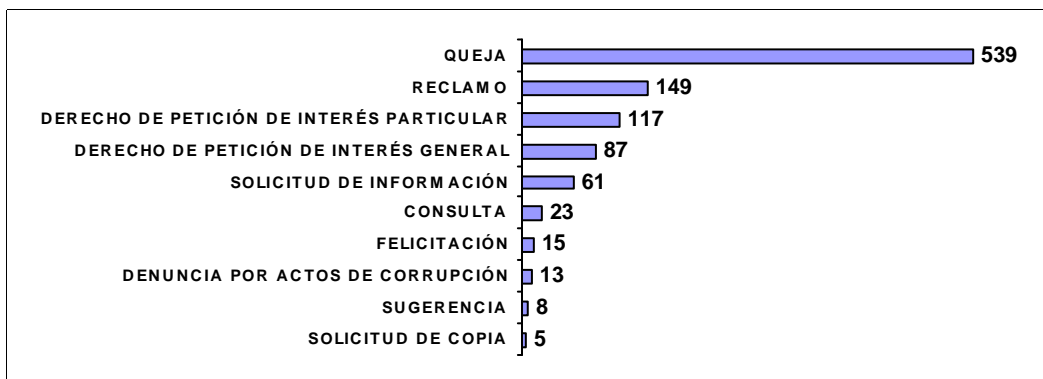


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

EDUCACION

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total de Requerimientos: **1.017**

Del total de requerimientos, la QUEJA con un 53,00% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguida de la tipología RECLAMO con un 14,65%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Subtema	Total	%
23.01 ACCESO A LA INFORMACION - SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	105	10%
13.04 CONVIVENCIA ESCOLAR - MATONEO, BULLING Y/O VIOLENCIA ESCOLAR	67	7%
10.01 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	62	6%
10.02 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	61	6%
11.01 CALIDAD DE LA EDUCACION - QUEJAS DOCENTES - INCIDENCIA DISCIPLINARIA	50	5%
Total 5 subtemas	345	34%
Otros subtemas	672	66%
Total general	1.017	100%

Total de Requerimientos: **1.017**

Para este período, el subtema 23.01 ACCESO A LA INFORMACION - SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION, con 105 peticiones, es el más relevante; en donde se resaltan Que tengan que ver con casos solicitudes de acceso a la información.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACION

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
NO REGISTRA	16	80%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	2	10%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	5%
IPES	1	5%
Total de Traslados por no competencia	20	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 Actual	Total Requerimientos Cerrados Periodo Actual	%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	104	56	6%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	89	69	7%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	72	41	4%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	54	26	3%
4100 - Direccion De Cobertura	46	27	3%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristobal	46	30	3%
Total 5 Primeras Dependencias	411	249	24%
Otras Dependencias	606	375	37%
Total general	1.017	624	61%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Recibidos Periodo Anterior	Total Requerimientos Cerrados Periodo Anterior	%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	150	40	6,12%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	59	45	6,88%
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	35	35	5,35%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	35	32	4,89%

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

2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	29	29	4,43%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristobal	27	27	4,13%
Total 5 Primeras Dependencias	335	208	31,80%
Otras Dependencias	319	298	46%
Total general	654	506	77%

Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 1671 requerimientos, de los cuales 624 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 506 peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

De los 1017 requerimientos recibidos en el período actual se gestionó el 61,36%.

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
2211 - Dirección Local De Educación Suba	31	24	12	3	2	3	11			
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educ		39	33	16	6					
3200 - Dirección De Educación Media Y Superior		24	21	8	11	39		23		
1000 - Despacho			21	11	11					
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	17	22	6							
2209 - Dirección Local De Educación Fontibon	15		25	14		27		13		
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolivar	17	14	13	13	2		16	3		
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	14									
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	13	14	15	5	0	33	7			
1500 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	25		0							
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	12	14	12	16	1	12	21			
2205 - Dirección Local De Educación Usme	14	10	13	11		2	17			
5120 - Oficina De Escalafón Docente	13		14	8						
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	13	17		6						
2203 - Dirección Local De Educación Santafe - Candelaria	16		1	3						
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	13	9	11	11	2	16				

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

1300 - Oficina Asesora De Jurídica									11
2204 - Dirección Local De Educación San Cristobal	11	10		13		8			
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	12	8	13	7	1			14	
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	14		11	9					7
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	11	11	9	11	12	6	26		9
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	3				7	29		10	
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	10	11	13	0			12		
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	11	1	8		9				
3500 - Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas									10
4100 - Dirección De Cobertura	8	8	11	12	9	13			
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	13			2					
5101 - Fondo De Prestaciones Sociales Del Magisterio	10	7	10		11				
5111 - Grupo De Certificados Laborales	9		11		4				
2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	6		10	24	6		6		
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	0		10	5	10			13	
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	9	9	6	11	11	0	15		1
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	9	7							
5130 - Oficina De Nomina	13	9	2		7				
5310-01 Defensor Del Ciudadano	8	7							
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	6	10	8	0	3		11		
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	8	0	6		9				
1100 - Oficina Asesora De Planeación			8	1	4	17			
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	3	1		18					
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	6		10	0	1				
5100 - Dirección De Talento Humano	3	8	1	16	6	7			
5220 - Oficina De Contratos	5		10	6		8			
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia			3	7					
5110 - Oficina De Personal	4	9	6	5	5	5	11		
5200 - Dirección De Contratación	8		1	5					
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	6	0		0	5	9			
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	6	6	2	3	2				2
1400 - Oficina De Control Disciplinario	6	6	2		9		0		
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	3	8	5						
1200 - Oficina De Control Interno	1	2		1	13				
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional	2		9	2	2			1	
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares	0				1		2		
5301 - Archivo Sed						1			
Promedio Tipología	13	12	11	8	6	13	9	11	4
Diferencia de los Términos Legales (días extemporáneos)	-2	-3	-4	-7	-4	-17	-6	-4	-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

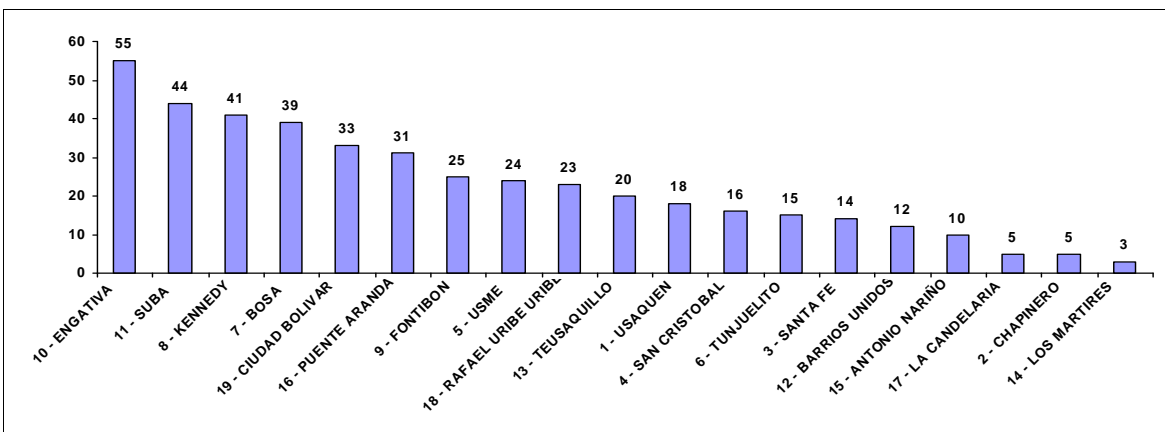


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

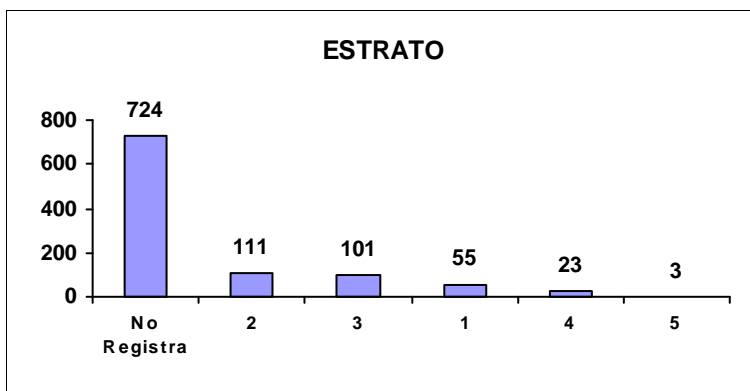
EDUCACION

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 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



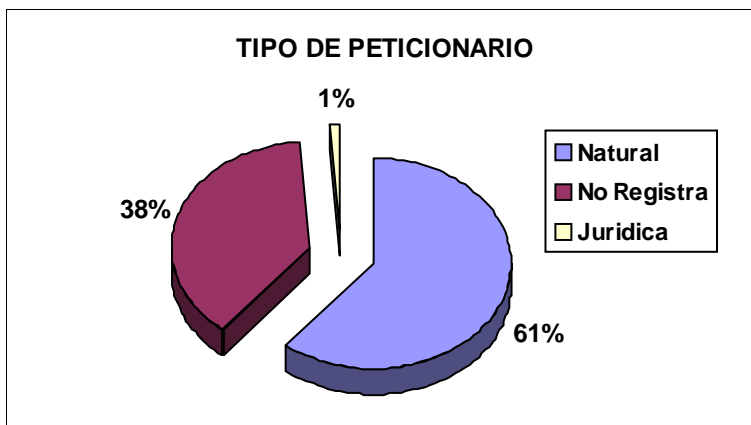
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación está en el estrato 2, con 111 peticionarios, que representa el 10,91% y el estrato 3, con el 9,93%.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

EDUCACION



El 60,87% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 0,98% 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 38,15% corresponden a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre Peticionario	Total	%
Anónimo	388	23%
Identificado	629	38%
Total	1.017	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 61,85% corresponde a ciudadanos identificados y el 38,15% 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.