

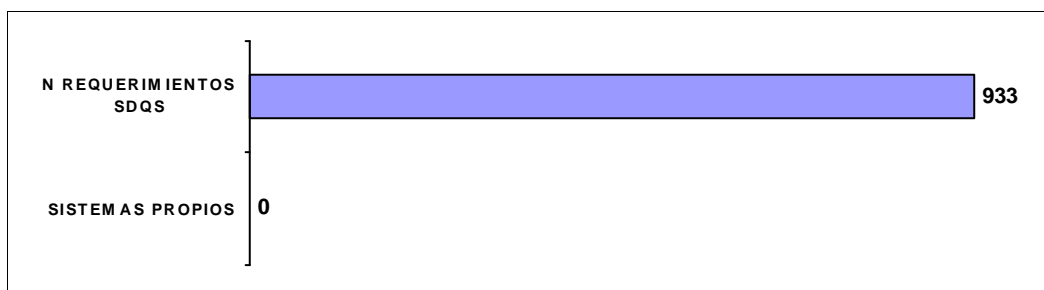


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría  
**EDUCACION**

## SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO INFORME MENSUAL DE PQRS SEPTIEMBRE 2017

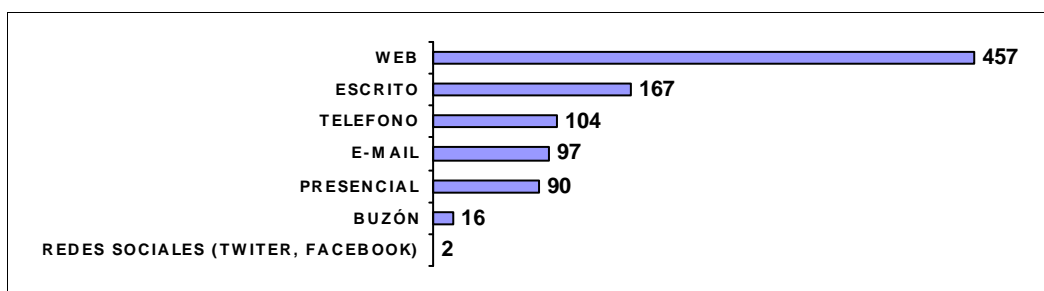
### 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total de Requerimientos: **933**

De acuerdo al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de **933** peticiones, se observa que **933 (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: **933**

El Canal WEB, representa el 48,98% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del canal ESCRITO con el 17,90%.

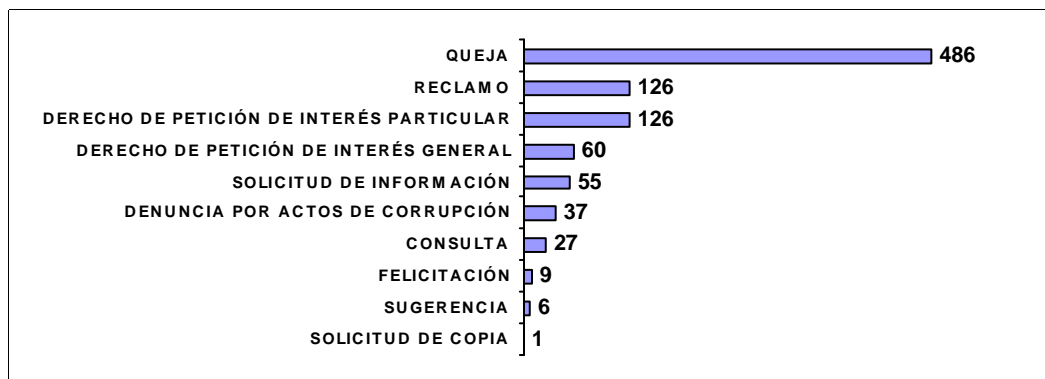


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

**EDUCACION**

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total de Requerimientos: **933**

Del total de requerimientos, la QUEJA con un 52,09% 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 13,50%.

### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Subtema	Total	%
23.01 ACCESO A LA INFORMACION - SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	113	12%
18.03 MATRICULAS - SOLICITUD CUPOS ESCOLARES	77	8%
10.01 ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA - DEFICIENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	64	7%
13.04 CONVIVENCIA ESCOLAR - MATONEO, BULLING Y/O VIOLENCIA ESCOLAR	56	6%
11.01 CALIDAD DE LA EDUCACION - QUEJAS DOCENTES - INCIDENCIA DISCIPLINARIA	53	6%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>363</b>	<b>39%</b>
<b>Otros subtemas</b>	<b>570</b>	<b>61%</b>
<b>Total general</b>	<b>933</b>	<b>100%</b>

Total de Requerimientos: **933**

Para este período, el subtema 23.01 ACCESO A LA INFORMACION - SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION, con 113 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	23	96%
SECRETARIA GENERAL	1	4%
<b>Total de Traslados por no competencia</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

## 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	
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	86	53	6%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	74	41	4%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	73	39	4%
2204 - Dirección Local De Educación San Cristobal	70	45	5%
4100 - Direccion De Cobertura	66	60	6%
<b>Total 5 Primeras Dependencias</b>	<b>369</b>	<b>238</b>	<b>26%</b>
<b>Otras Dependencias</b>	<b>564</b>	<b>336</b>	<b>36%</b>
<b>Total general</b>	<b>933</b>	<b>574</b>	<b>62%</b>

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total Requerimientos Recibidos Periodo	Total Requerimientos Cerrados Periodo	%
	Anterior	Anterior	
2211 - Dirección Local De Educación Suba	134	31	4,89%
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	58	51	8,04%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	36	35	5,52%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	30	23	3,63%
2201 - Dirección Local De Educación Usaquén	28	24	3,79%

Av. Eldorado No. 66 – 63  
PBX: 324 10 00  
Fax: 315 34 48  
[www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co)  
Información: Línea 195

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría  
**EDUCACION**

<b>Total 5 Primeras Dependencias</b>	<b>286</b>	<b>164</b>	<b>25,87%</b>
<b>Otras Dependencias</b>	<b>348</b>	<b>323</b>	<b>51%</b>
<b>Total general</b>	<b>634</b>	<b>487</b>	<b>77%</b>

Para este período en la entidad se realizó el respectivo cierre de 1567 requerimientos, de los cuales 574 peticiones solucionadas corresponden a peticiones que ingresaron en este período y 487 peticiones que ingresaron en períodos anteriores.

De los 933 requerimientos recibidos en el período actual se gestionó el 61,52%.

### 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 10 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
<b>Términos Legales Ley 1755 Art. 14</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>10</b>
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educ	23	21	22	9	92					
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia			11		38					
2215 - Dirección Local De Educación Antonio Nariño	22	14	32							
3200 - Dirección De Educación Media Y Superior			24	31	15	14				
2214 - Dirección Local De Educación Mártires	21	28			2					
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	18	19	26	25			12			
1000 - Despacho			14	17						
2209 - Dirección Local De Educación Fontibon	16	15	12	12						
2210 - Dirección Local De Educación Engativa	13	17	17	21	8	9	11	29	20	
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	14	15	12	9	9	6	21		6	
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	15	5	14	29	1					
2212 - Dirección Local De Educación Barrios Unidos	12	18								
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado			13							
4400 - Dirección De Dotaciones Escolares		13		13						
5310-01 Defensor Del Ciudadano	12									
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	13	13	17	2					7	
2211 - Dirección Local De Educación Suba	11	13	1	0	9		16			
2216 - Dirección Local De Educación Puente Aranda	12	13	6	6	10				2	

Av. Eldorado No. 66 – 63  
PBX: 324 10 00  
Fax: 315 34 48  
[www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co)  
Información: Línea 195

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

## EDUCACION

2500 - Dirección De Inspección Y Vigilancia	7		22		7				
5100 - Dirección De Talento Humano	4		13		31				
1100 - Oficina Asesora De Planeación	4		3	13	6	34			
5220 - Oficina De Contratos	6	9		18					
2203 - Dirección Local De Educación Santafe - Candelaria	9		10						
2205 - Dirección Local De Educación Usme	13	5	2	7	10				
3300 - Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	9		14	9	10		3		
5210 - Oficina De Apoyo Precontractual				9					
2201 - Dirección Local De Educación Usaquéen	8	8	6	11		21	0		
2213 - Dirección Local De Educación Teusaquillo	10	7	6						
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	9	7	8	12		13			
5300 - Dirección De Servicios Administrativos	5		18						
5130 - Oficina De Nomina	10	11	6		8				
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	8	12	13	9	8	3	14	3	
5111 - Grupo De Certificados Laborales		11	7		4				
1500 - Oficina Asesora De Comunicación Y Prensa	8								
5110 - Oficina De Personal	8	5	9	6	7	5	10	12	
3100 - Dirección De Educación Preescolar Y Básica	12	4	7	16	4				
2202 - Dirección Local De Educación Chapinero	9	5	8	7					
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional			8						
5120 - Oficina De Escalafón Docente		10				2			
2207 - Dirección Local De Educación Bosa	8	7	6	12	3	2		4	
2204 - Dirección Local De Educación San Cristobal	8	7	8	3	2			4	
4100 - Dirección De Cobertura	9	8	7	9	6	6			
2100 - Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	1	5	4		3	14			
3400 - Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	2	0	12	7	1		1		
5101 - Fondo De Prestaciones Sociales Del Magisterio	5	3	7	8	8				
1400 - Oficina De Control Disciplinario	7		5		7		0		
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	4	3	3	6	3	4	4	3	
5301 - Archivo Sed			3						
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia			1	12	1			2	
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitucional			2			2			
2220 - Dirección Local De Educación Sumapaz		3		2			1		
3500 - Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	2								
5200 - Dirección De Contratación	1	2							
1200 - Oficina De Control Interno			1						
<b>Promedio Tipología</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>6</b>
<b>Diferencia de los Términos Legales (días extemporáneos)</b>	<b>-4</b>	<b>-5</b>	<b>-6</b>	<b>-4</b>	<b>-3</b>	<b>-19</b>	<b>-9</b>	<b>-5</b>	<b>-9</b>

Av. Eldorado No. 66 – 63  
PBX: 324 10 00  
Fax: 315 34 48  
[www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co)  
Información: Línea 195

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**

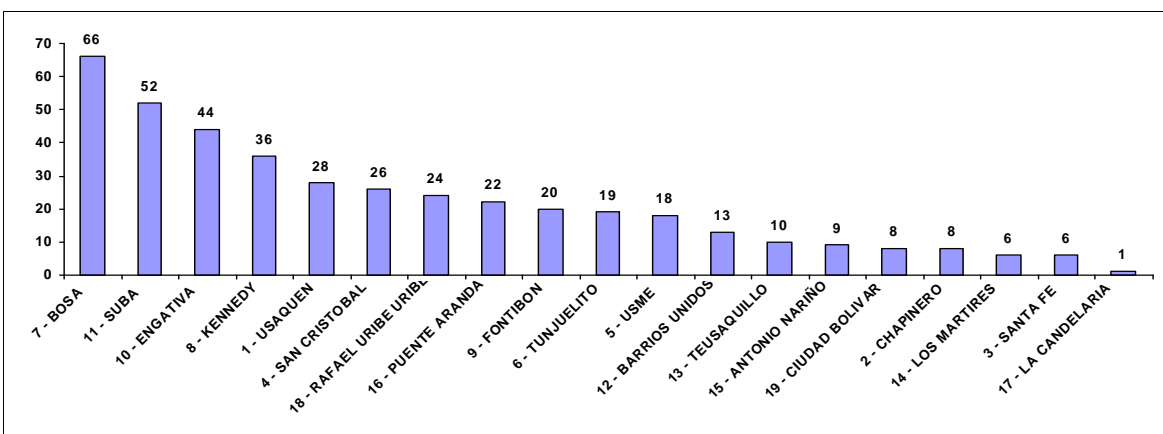


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

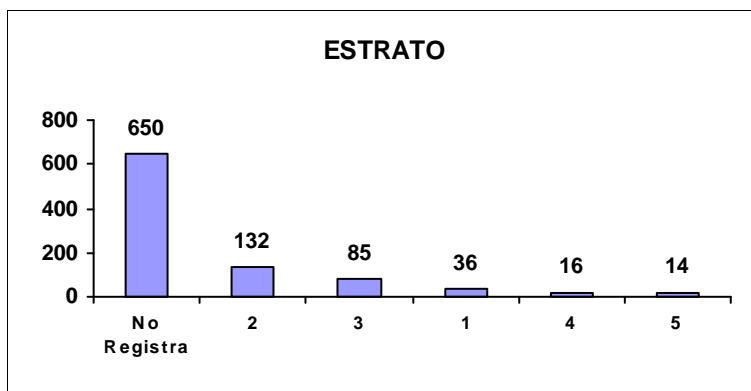
EDUCACION

### 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 7 - BOSA, 11 - SUBA y 10 - ENGATIVA 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

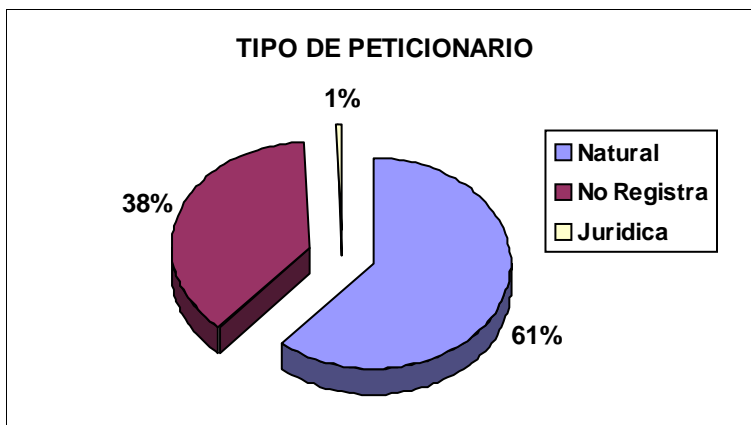


Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación está en el estrato 2, con 132 peticionarios, que representa el 14,15% y el estrato 3, con el 9,11%.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría  
**EDUCACION**



El 61,52% de las peticiones son realizadas por personas naturales, y el 0,64% 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 37,83% corresponden a los peticionarios que interponen las peticiones de manera anónima.

#### 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Nombre Peticionario	Total	%
Anónimo	353	23%
Identificado	580	37%
<b>Total</b>	<b>933</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 62,17% corresponde a ciudadanos identificados y el 37,83% 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.