



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DISTRITAL
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES "SDQS"

INFORME GESTIÓN PQRSF

Agosto de 2018

NLR

Av. El dorado No. 66 – 63
Código Postal 111321
PBX: 324 1000 Fax: 315 34 48
www.EDUCACIONbogota.edu.co
Información: Línea 195

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

CONTENIDO

DESARROLLO DEL INFORME.....	4
1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR LA ENTIDAD.....	4
2. CANALES DE INTERACCIÓN EN “SDQS”	5
3. SUBTEMAS REITERADOS EN “SDQS”	6
3.1. Top 3 Subtemas más reiterados en “SDQS” Mes de Agosto de 2018.....	8
4. PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA EN LAS PETICIONES REGISTRADS EN “SDQS”	9
4.1. Top 3 en participación por dependencias en las peticiones registradas en “SDQS”	10
5. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LAS RESPUESTAS EN “SDQS”	11
5.1. Resultados consolidados de la evaluación de calidad de las respuestas en “SDQS”	13
6. NIVEL DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTAS.....	16
6.1. Días de respuesta extemporánea por tipología mes de Agosto de 2018 en “SDQS”	17
6.2. Consolidado Nivel de Oportunidad SDQS y SIGA 2017 y 2018.....	19
7. REQUERIMIENTOS ATENDIDOS POR EL DEFENSOR DEL CIUDADANO	21
8. CUIDADO DEL CIUDADANO	21
8.1. Peticionario Reiterativo:.....	21
8.2. Peticiones pendientes por respuesta a diciembre de 2017	22
RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	23
ANEXOS	24
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EN SDQS	24
FICHA TÉCNICA TEMAS Y SUBTEMAS “SDQS”	28



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

INTRODUCCIÓN

El siguiente informe ha sido elaborado por la Oficina de Servicio al Ciudadano con el propósito de presentar el consolidado de las distintas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en adelante–SDQS, dirigidas a la Secretaría de Educación del Distrito durante el mes de agosto 2018.

Este documento busca constituirse en una herramienta que permita coadyuvar en el objetivo de mejorar la calidad de la experiencia al Ciudadano, así como los estándares de calidad en la atención de todas las peticiones, requerimientos, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones que llegan a la Entidad, en concordancia con los principios institucionales de servicio y a lo dispuesto por el Plan Sectorial de Educación 2016 - 2019, “Bogotá Ciudad Educadora”.¹

¹ Línea estratégica 4. *Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía - Gobierno y Ciudadanía digital*, Capítulo III Bogotá apuesta por una ciudad educadora - Líneas estratégicas. Plan Sectorial de Educación 2016 - 2019, “Bogotá Ciudad Educadora”. Pag.149-151.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

DESARROLLO DEL INFORME

1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR LA ENTIDAD.

De los sistemas de radicación que ofrece la Secretaría de Educación, al servicio de la ciudadanía, entiéndase Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “**Bogotá Te Escucha - SDQS**” y a partir de los datos consolidados de acuerdo con las tipologías de clasificación, la Secretaría de Educación en el mes de agosto de 2018 obtuvo el siguiente resultado de las peticiones radicadas en este sistema.

Tabla 1. Requerimientos Recibidos por la Entidad en el Sistema “SDQS” por Tipología.

Tipologías	Número petición	% participación
Sugerencia	5	0,7%
Solicitud de Copia	6	0,9%
Felicitación	6	1%
Denuncia por Actos de Corrupción	16	2%
Consulta	23	3%
Derecho de Petición de Interés General	31	4%
Solicitud de Información	38	5%
Reclamo	66	9%
Derecho de Petición de Interés Particular	130	19%
Queja	375	54%
Total general	696	100%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano “SDQS” y “SIGA”, Mes: Agosto - Fecha de Corte: 10/octubre/2018

De los 696 requerimientos registrados en el mes de agosto de 2018 en el sistema “SDQS”, la mayor participación está bajo la tipología “Queja”, con un total de 375 requerimientos, representando el 54%, le sigue “Derecho de Petición de Interés Particular” con el 19%, y “Reclamo” con un 9%, obteniendo un total del 82% en solo estas 3 tipologías.

Aunque la Secretaría de Educación cuenta con el Sistema de Gestión Documenta “SIGA”, para referencia de este informe no se tendrá en cuenta, ya que el único canal autorizado para la recepción de PQRS es Sistema de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha SDQS” de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

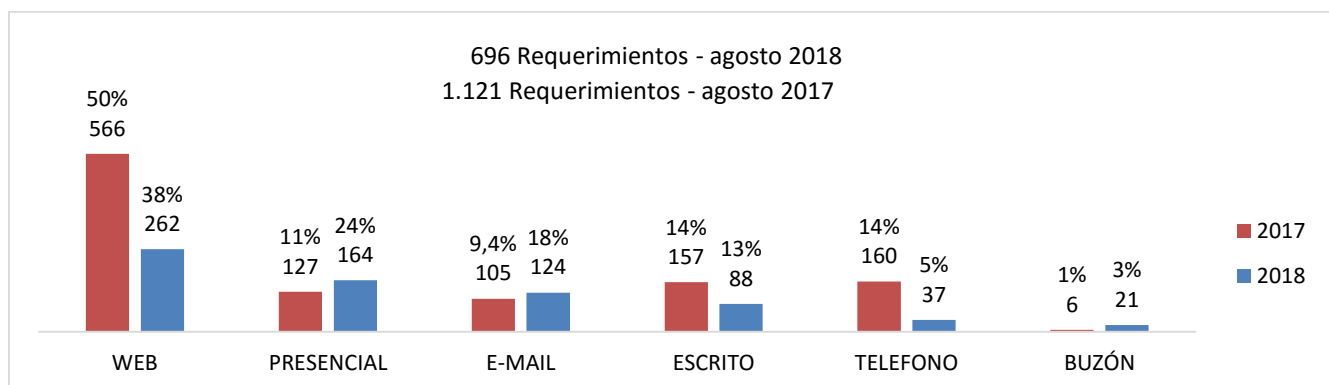


2. CANALES DE INTERACCIÓN EN “SDQS”

La Secretaría de Educación brinda a la ciudadanía diferentes medios de comunicación para poder interponer sus requerimientos en el “SDQS”, tales como:

- ✚ **WEB:** son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía <http://bogota.gov.co/sdqs>.
- ✚ **ESCRITO:** son aquellos requerimientos que se registran en el SDQS, soportadas por un documento escrito que trae el requirente, el cual se adjunta en la petición al momento de registrarla.
- ✚ **TELEFÓNICO:** Todos los requerimientos que ingresan por medio de la línea 195 y el PBX 3241000, estas son tomadas y registradas por los funcionarios de la entidad en el sistema SDQS.
- ✚ **CORREO ELECTRÓNICO:** Requerimientos que registran a través del correo de la Secretaría de Educación de Bogotá (contactenos@educacionbogota.edu.co).
- ✚ **PRESENCIAL:** Todo ciudadano que se acerque a cualquier punto de atención de la SED, puede interponer su queja de manera verbal, sin necesidad de traer un escrito, este relato será atendido y registrado por los funcionarios de la entidad en el sistema SDQS.
- ✚ **BUZÓN:** los usuarios están en su derecho de depositar en el Buzón de Sugerencias sus quejas, las cuales serán recolectadas y registradas en el SDQS por los funcionarios de la entidad.
- ✚ **REDES SOCIALES:** Algunos usuarios interponen sus quejas por medio de Facebook o Twitter de la entidad, estas se registran en el SDQS y se tramitan desde allí.

Grafica 1. Uso de Medios de Comunicación para Interponer Requerimientos



Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano “SDQS”, Mes: Agosto - Fecha de Corte: 10/octubre/2018



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

En el mes de agosto de 2018, el 38% de los requerimientos fueron presentados por el Canal **web**, siendo este, el medio más utilizado por los ciudadanos, ahora, comparando el número de requerimientos presenciales que se han recibido, se evidencia la variación en el uso del sistema y los tramites en línea, que ha facilitado a los ciudadanos el registro de sus solicitudes, evitando el desplazamiento a los diferentes puntos de atención de la entidad, y ayudando al descongestionamiento de estos puntos.

3. SUBTEMAS REITERADOS EN “SDQS”

En lo recorrido del mes de agosto de 2018, de los 49 subtemas registrados este mes, los más recurrentes por la ciudadanía al momento de interponer sus requerimientos en el aplicativo “SDQS” son “Acceso a la información - Solicitud de acceso a la información”, “Convivencia escolar - Matoneo, bullying y/o violencia escolar” “Calidad de la educación - Quejas docentes - incidencia disciplinaria y “Entorno escolar - Inseguridad en el entorno escolar”, con un total de 208 requerimientos (40%).

Tabla 2. Subtemas Reiterados en el sistema “SDQS”

Subtemas	Total Requerimientos	% Participación
Acceso a la información - solicitud de acceso a la información	128	18%
Convivencia escolar - matoneo, bullying y/o violencia escolar	75	11%
Calidad de la educación - quejas docentes - incidencia disciplinaria	44	6%
Entorno escolar - inseguridad en el entorno escolar	33	5%
Calidad de la educación - quejas administrativos - incidencia disciplinaria	30	4%
Traslado a entidades distritales	28	4%
Calidad de la educación - perdida de clases	28	4%
Matriculas - solicitud cupos escolares	27	4%
Entorno escolar - movilidad	25	4%
Convivencia escolar - maltrato psicológico	24	3%
En trámite por asignación o por gestión	23	3%
Cobros - listas de útiles, matriculas o pensiones	19	3%
Atención y servicio a la ciudadanía - deficiencia en la prestación del servicio	19	3%
Portafolio de servicios - certificaciones funcionarios	18	3%
Cobros - cobros no autorizados	17	2%
Subsidios y/o movilidad escolar - no cubrimiento	13	2%
Portafolio de servicios - falta de información	13	2%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

Subtemas	Total Requerimientos	% Participación
Atención y servicio a la ciudadanía - disponibilidad de servicio	13	2%
Gestión administrativa y financiera - nomina	10	1%
Calidad de la educación - falta de material pedagógico	9	1%
Portafolio de servicios - banco de programas y proyectos e información de proyectos	9	1%
Relaciones laborales - administración del talento humano (comisiones, licencias e incapacidades)	8	1%
Calidad de la educación - contenidos de la materia	8	1%
Convivencia escolar - maltrato físico	7	1%
Gestión administrativa y financiera - infraestructura e instalaciones	7	1%
Relaciones laborales - acoso laboral y/o persecución laboral	5	1%
Entorno escolar - contaminación ambiental	5	1%
Atención y servicio a la ciudadanía - horario de atención	4	1%
Refrigerios estudiantiles - mal estado	4	1%
Refrigerios estudiantiles - insuficientes	4	1%
Refrigerios estudiantiles - no se presta el servicio	4	1%
Legalización del servicio educativo - licencias de funcionamiento de instituciones educativas - quejas por ilegalidad	4	1%
Gestión administrativa y financiera - dotaciones educativas	4	1%
Relaciones laborales - conflicto laborales	3	0%
Relaciones laborales - falta de personal docente o administrativo	2	0%
Matriculas - cobros no autorizados	2	0%
Atención y servicio a la ciudadanía - legalización, registro y certificados	2	0%
Matriculas - cambio de jornada de cupos	2	0%
Fondo prestacional del magisterio - cesantías	2	0%
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	2	0%
Fondo prestacional del magisterio - pensiones	2	0%
Matriculas - actualización de datos del estudiante	1	0%
Matriculas - retiro y novedades sima	1	0%
Portafolio de servicios - educación superior	1	0%
Traslado a entidades privadas	1	0%
Gestión administrativa y financiera - servicios de vigilancia	1	0%
Cobros - matriculas escolares	1	0%
Portafolio de servicios - escalafón	1	0%
Gestión administrativa y financiera - servicios de alimentación o cafeterías escolares	1	0%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

Subtemas	Total Requerimientos	% Participación
Legalización del servicio educativo - ilegalidad	1	0%
Gestión administrativa y financiera - servicios generales	1	0%
Total general	696	100%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "SDQS", Mes: Agosto - Fecha de Corte: 10/octubre/2018

3.1. Top 3 Subtemas más reiterados en "SDQS" Mes de agosto de 2018

Acceso a la Información – Solicitud de Acceso a la Información, 18%, De las 128 PQRS, interpuestas bajo este subtema, resalta la tipología específica Derecho de Petición de Interés Particular con 51 requerimientos, las cuales van dirigidas principalmente a la Oficina de Personal, Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones con temas como copias de actos administrativos, y ayudas humanitarias a población venezolana y colombiana en situación de pobreza.

Le sigue solicitud de información que en general son solicitudes de bases de datos de colegios y es atendida por la Oficina Asesora de Planeación.

En cuanto a las Quejas y reclamos interpuestos en este subtema, se recibieron 22 quejas y 7 reclamos en su mayoría para las Direcciones Locales.

Cabe resaltar una felicitación para la Directora de Talento Humano.

Convivencia escolar - Matoneo, bullying y/o violencia escolar, 11%, 75 PQRS se radicaron con este Subtema, de los cuales 64 fueron Quejas interpuestas ante las Direcciones Locales principalmente la Dirección Local de Kennedy, Dirección Local de Bosa y Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales aludiendo presuntos actos de abuso verbal, físico y sexual contra alumnos de diferentes colegios.

La siguiente tipología más reiterada es Denuncia por Actos de Corrupción, dirigidos a la oficina de Control Disciplinario, Inspección y Vigilancia y Dirección Local de Kennedy, y por último encontramos 3 reclamos igualmente a las Direcciones Locales de San Cristóbal, Rafael Uribe y Kennedy.

Calidad de la educación - Quejas docentes - incidencia disciplinaria 6% En total se registraron 45 PQRS en este subtema, donde trece Direcciones Locales registran 35 quejas, 4 reclamos y 3 Denuncias de Actos de Corrupción, como los más relevantes.

La Dirección Local de Bosa, Suba, Puente Aranda y la Oficina de Personal, son las que mayor número de quejas registran, denunciando la falta de ética y mal trato de los docentes tanto de colegios privados y distritales.

Le sigue Reclamo con 4 PQRS y Derecho de Petición General con 2 requerimientos y finalmente 1 sugerencia.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

4. PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIA EN LAS PETICIONES REGISTRADAS EN “SDQS”

En esta tabla se indica cual es el total de participación en el “SDQS”, en cuanto a la cantidad de requerimientos registrados durante el mes de agosto de 2018, recibidos en cada uno de los puntos de atención de la Secretaría de Educación, por dependencia (44 oficinas)

Tabla 3. Mayor Participación por Dependencia en los Registros del “SDQS”

Dependencias	Total Requerimientos	% Participación
Dirección De Talento Humano	98	14%
Dirección Local De Educación Kennedy	83	12%
Dirección Local De Educación Suba	46	7%
Dirección Local De Educación Bosa	43	6%
Dirección De Bienestar Estudiantil	32	5%
Dirección Local De Educación Usaquén	26	4%
Dirección Local De Educación Usme	24	3%
Dirección De Servicios Administrativos	23	3%
Dirección De Inspección Y Vigilancia	22	3%
Dirección Local De Educación San Cristóbal	22	3%
Oficina De Control Disciplinario	22	3%
Dirección De Cobertura	21	3%
Dirección Local De Educación Engativá	20	3%
Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	20	3%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	18	3%
Dirección Local De Educación Tunjuelito	16	2%
Dirección De Inclusión E Integración De Poblaciones	14	2%
Dirección Local De Educación Puente Aranda	14	2%
Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	14	2%
Dirección Local De Educación Fontibón	12	2%
Dirección Local De Educación Mártires	11	2%
Oficina Asesora De Planeación	11	2%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	9	1%
Subsecretaría De Integración Interinstitucional	8	1%
Dirección Local De Educación Antonio Nariño	8	1%
Dirección Local De Educación Barrios Unidos	7	1%
Oficina De Contratos	6	1%
Dirección Local De Educación Chapinero	6	1%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

Dependencias	Total Requerimientos	% Participación
Dirección Local De Educación Santafé - Candelaria	6	1%
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo	5	1%
Dirección De Educación Preescolar Y Básica	4	1%
Dirección Local De Educación Teusaquillo	4	1%
Dirección De Ciencias Tecnologías Y Medios Educativos	3	0%
Dirección De Dotaciones Escolares	3	0%
Despacho	2	0%
Dirección General De Educación Y Colegios Distritales	2	0%
Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	2	0%
Dirección De Educación Media	2	0%
Oficina De Control Interno	2	0%
Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	1	0%
Dirección De Evaluación De La Educación	1	0%
Oficina Asesora De Jurídica	1	0%
Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	1	0%
Dirección De Contratación	1	0%
Total general	696	100%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "SDQS", Mes: Mes de Agosto - Fecha de Corte: 10/octubre/2018

4.1. Top 3 en participación por dependencias en las peticiones registradas en "SDQS"

Dirección de Talento Humano, La Dirección de Talento Humano está compuesta por 5 Oficinas y la Dirección, en total se recibieron 98 PQRS interpuestas en el sistema Bogotá te Escucha, y se dividen así: 41 PQRS son dirigidas a la oficina de personal, de las cuales 14 son Quejas por la Calidad en la Educación, perdidas de clase, o incidencias disciplinarias tanto de docentes como de administrativos, 13 Derechos de Petición de Interés Particular, 6 Consultas, 3 Reclamos y 2 Denuncias de Actos de Corrupción. 21 PQRS directamente a la Dirección de Talento Humano, de las cuales 10 son quejas y 4 reclamos referente la gestión administrativa, sistema Humano y APPLICA, resaltamos 1 felicitación a la Directora. 10 PQRS para el Grupo de Certificaciones Laborales.

Le sigue la **Dirección Local de Educación Kennedy**, Queja es la tipología más utilizada en este mes por la ciudadanía para interponer las PQRS ante esta localidad, con 59 registros, que en su mayoría se refieren a problemas de Convivencia escolar - matoneo, *bullying* y/o violencia escolar, cobros exagerados, lista de útiles matrículas y pensiones.



Le sigue Reclamo con 10 PQRS y Derecho de Petición de Interés Particular también con 10 PQRS. los temas son relacionados a Calidad en la Educación por perdida de clases o contenidos de las materias, inconformidades administrativas y matriculas.

Y, por último, encontramos la **Dirección Local de Educación Suba** El comportamiento de las direcciones locales es similar por lo cual en esta Dirección Local la tipología más utilizada en este mes por la ciudadanía para interponer las PQRS también es queja con 36 PQRS, y temas similares como convivencia escolar - matoneo, *bullying* y/o violencia escolar, convivencia escolar - maltrato psicológico, entorno escolar - inseguridad en el entorno escolar.

Le siguen Derecho de Petición de Interés Particular con 6 PQRS y 2 Reclamos por temas como Entorno Escolar – Movilidad.

5. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LAS RESPUESTAS EN “SDQS”

Buscando el fortalecimiento y mejora en la calidad de las respuestas dadas por la entidad, se han generado diversas herramientas dirigidas a elevar la eficiencia, eficacia y transparencia, mejorando el servicio al ciudadano. Por lo anterior, para poder medir el mejoramiento continuo en la prestación del servicio y respuesta de PQRS, a partir de mes de Agosto de 2018, se pone en marcha el análisis en la calidad de las respuestas dadas por la entidad en el sistema “SDQS”, basándonos en la metodología de evaluación de las respuestas establecida por la Alcaldía Mayor de Bogotá², bajo los criterios de Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y Manejo del Aplicativo, definidos así:

- ✚ **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- ✚ **CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.
- ✚ **CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
- ✚ **OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

² Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021)



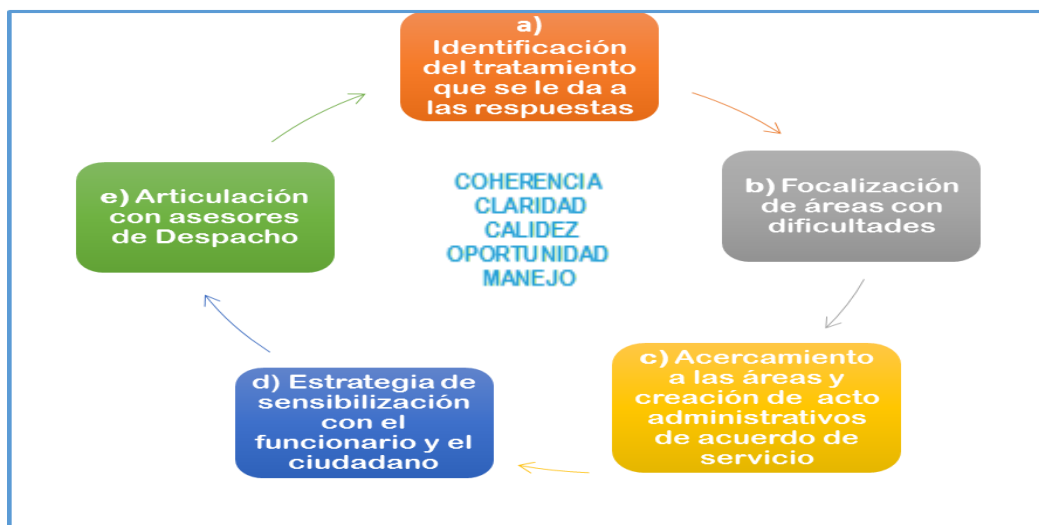
- ✚ **MANEJO DEL APLICATIVO:** Hace relación a la utilización del aplicativo “SDQS” en cada una de las actividades que se deben realizar (radicación, clasificación, asignación, traslado por competencia, resumen u observaciones de la respuesta en el aplicativo y adjuntos).

Para la elaboración de este análisis, se toma como base todos los requerimientos que han sido cerrados con respuesta definitiva en el aplicativo SDQS durante el periodo a evaluar del 2018.

Todos estos requerimientos constituyen la población objetivo, es decir, la totalidad de solicitudes que se requieren estudiar. Sin embargo, debido a la complejidad implícita en la evaluación de la totalidad de estas unidades de estudio, se selecciona una muestra representativa de las solicitudes con respuesta, mediante un muestreo aleatorio simple, el cual se caracteriza porque todas las respuestas de la población tienen una probabilidad conocida de ser incluidas en la muestra.

Para el ejercicio se utiliza como marco de muestreo la lista de todas las peticiones atendidas en el periodo señalado, la cual es importada del aplicativo SDQS a una hoja de cálculo, se calcula entonces el tamaño de la muestra para una población finita, con el propósito de realizar inferencia estadística de las proporciones de solicitudes que cumplen con los criterios mencionados, se asume que estas proporciones equivalen al 50%, de igual forma, definimos un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%, una vez identificadas las áreas que no cumplen con alguno de los criterios de calidad, se establece el ciclo de mejora y seguimiento a cada uno de los hallazgos.

Grafica 2. Ciclo de Mejora en la Calidad de las Respuestas “SDQS”





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "SDQS"-Informe Calidad mes de agosto.

5.1. Resultados consolidados de la evaluación de calidad de las respuestas en "SDQS"

De la totalidad de los requerimientos radicados en el mes de agosto 2018, (696 requerimientos) se tomó una muestra de 395 requerimientos, y se lograron examinar 316 obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 4. Consolidado de Resultados Evaluación de Calidad en las Respuestas "SDQS"

Población	Muestra	Evaluados		Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad		Manejo Aplicativo	
		Evaluado	No Evaluado	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
696	395	316	79	286	30	271	45	279	37	279	37	257	59
				91%	9%	86%	14%	88%	12%	88%	12%	81%	19%
Total Que No Cumplen		Total Que Cumplen		<i>Con El Hecho De No Cumplir Con Uno De Los Cinco Criterios De Evaluación, La Calificación Es "No Cumple"</i>									
109		2017											

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "SDQS" Análisis Evaluación de Calidad, Mes: Agosto - Fecha de Corte: 10/octubre/2018

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas dadas a los requerimientos radicados en el sistema "SDQS", de las 316 respuestas evaluadas, 109 no cumplen con los criterios de Calidad requeridos en la respuesta en términos de (Oportunidad, Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo).

Tabla 5. Consolidado de Resultados de la Evaluación de Calidad en las Respuestas "SDQS" por Área

Dependencia	Requerimientos Evaluados	No Cumplen	% Participación
Dirección Local de Educación Kennedy	44	18	17%
Dirección de Bienestar Estudiantil	22	10	9%
Oficina de Personal	26	9	8%
Dirección Local de Educación Tunjuelito	12	7	6%
Dirección Local de Educación Suba	18	7	6%
Dirección e Inspección y Vigilancia	11	5	5%
Dirección Local de Educación Engativá	16	5	5%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	14	4	4%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

Dependencia	Requerimientos Evaluados	No Cumplen	% Participación
Dirección Local de Educación Puente Aranda	5	3	3%
Dirección Local de Educación Chapinero	3	3	3%
Dirección Local de Educación Usme	10	3	3%
Dirección Local de Educación Usaquén	12	3	3%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	7	3	3%
Dirección Local de Educación San Cristóbal	19	3	3%
Dirección Local de Educación Bosa	40	3	3%
Dirección de Cobertura	9	2	2%
Dirección de Relaciones con Los Sectores de Educación Superior y Educación para El Trabajo	4	2	2%
Dirección Local de Educación Santafé - Candelaria	5	2	2%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	13	2	2%
Oficina de Control Disciplinario	8	1	1%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	3	1	1%
Dirección de Servicios Administrativos	3	1	1%
Colegio German Arciniegas (IED)	1	1	1%
Dirección de Educación Media	1	1	1%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	3	1	1%
Dirección Local de Educación Antonio Nariño	2	1	1%
Oficina Asesora de Planeación	7	1	1%
Dirección de Evaluación de La Educación	1	1	1%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	5	1	1%
Colegio Benjamín Herrera (IED)	1	1	1%
Dirección Local de Educación Teusaquillo	2	1	1%
Colegio Santa Bárbara (IED)	1	1	1%
Dirección Local de Educación Mártires	3	1	1%
Dirección de Talento Humano	4	1	1%
Colegio María Mercedes Carranza (IED)	1	0	0%
Dirección de Dotaciones Escolares	2	0	0%
Colegio Eduardo Santos (IED)	1	0	0%
Oficina de Contratos	5	0	0%
Dirección de Inclusión E Integración De Poblaciones	7	0	0%
Dirección Local de Educación Fontibón	11	0	0%
Oficina de Escalafón Docente	3	0	0%
Oficina de Servicio Al Ciudadano	11	0	0%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

Dependencia	Requerimientos Evaluados	No Cumplen	% Participación
Oficina de Nomina	7	0	0%
Dirección de Educación Preescolar Y Básica	3	0	0%
Despacho	1	0	0%
Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	8	0	0%
Total general	395	109	100%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "SDQS" Análisis Evaluación de Calidad, Mes: Agosto - Fecha de Corte: 10/octubre/2018

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que de las 46 oficinas evaluadas, la que más fallas tiene incumpliendo alguno de los criterios de evaluación, es La Dirección Local de Kennedy con 18 requerimientos en fallas de calidad, aportando una participación del 17%, en el total de los No cumplimientos, le siguen la Dirección De Bienestar Estudiantil, donde 10 peticiones evaluadas no cumplieron con los criterios de calidad, también reflejando un 9%

En general se puede determinar que, el mayor de los problemas teniendo en cuenta el nivel de fallas, se enfatiza en la coherencia, igualmente las oficinas no han tenido la claridad que por cada requerimiento se debe obligatoriamente anexar un documento que soporte la respuesta que se está dando.

Dependencia Evaluada	Total de Peticiones Evaluadas	No Cumple	Fallas en Coherencia	Fallas en Claridad	Fallas en Calidez	Fallas en Oportunidad	Manejo del Sistema
			5	4	5	11	6
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	4	1	La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al Requerimiento - No Evaluado por no tener anexo	Cierran con respuesta parcial que no está relacionada con el motivo de la petición - Respuesta parcial, informando traslado a una dependencia - No Evaluado por no tener anexo	No es una respuesta cordial - No Evaluado por no tener anexo	Responden fuera de los términos legales	No anexan respuesta - Realizan cierre definitivo con respuesta de tipo parcial



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

Dependencia Evaluada	Total de Peticiones Evaluadas	No Cumple	Fallas en Coherencia	Fallas en Claridad	Fallas en Calidez	Fallas en Oportunidad	Manejo del Sistema
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	26	9	3	5	4	2	8
			No Evaluado por no tener anexo - No cumple (Ver observación)	No Evaluado por no tener anexo - No anexa documento con el que se da traslado	No Evaluado por no tener anexo - Respuesta simple, no muestra importancia al ciudadano	Responden fuera de los términos legales	No Evaluado por no tener anexo - Se registra solución en el sistema extemporáneamente
5110 - Oficina De Personal	22	10	5	5	4	2	5
			No Evaluado por no tener anexo	No Evaluado por no tener anexo - No cumple La respuesta emitida no contestan puntualmente lo que pregunta el peticionario	No Evaluado por no tener anexo	Responden fuera de los términos legales	No Evaluado por no tener anexo - Realizan cierre definitivo con respuesta de tipo parcial

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "SDQS" Análisis Evaluación de Calidad, Mes: Agosto - Fecha de Corte: 10/octubre/2018

6. NIVEL DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTAS

Para el Nivel de Oportunidad de la Secretaría de Educación, se realizan dos mediciones, uno, el análisis de los días que se toman las dependencias en responder los requerimientos que se interponen en "SDQS" y dos se mide el porcentaje de respuesta en términos alcanzado en cada una de las dependencias de la entidad, esta medición se realiza teniendo en cuenta el total de los requerimientos cuya respuesta fue realizada dentro de los términos de Ley que dicta el Código contencioso Administrativo (Ley 1755 Art 14), sobre el total de requerimientos recibidos, es importante aclarar que aunque se generan dos informes, el de SIGA y el de SDQS, estos corresponden al tipo de peticiones realizadas para cada uno, y para fines de Consolidación de la entidad, se utiliza la información acumulada de los dos temas; en las siguiente tablas podemos ver los resultados alcanzados durante el mes de agosto de 2018.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

6.1. Días de respuesta extemporánea por tipología mes de agosto de 2018 en “SDQS”

En la tabla No.06, encontramos los días, que se toman las áreas de la SED para responder los requerimientos interpuestos en el sistema SDQS, se clasifica por tipología y dependencia, y en la tabla No.07, encontraremos el consolidado de los días promedio de respuesta de la entidad, Vs los términos de la Ley 1755 Art.14

Tabla 6. Tiempos por Fuera de Ley en Las Respuestas del SDQS por Dependencia

Dependencia	Derecho de Petición de Interés General	Derecho de Petición de Interés Particular	Queja	Reclamo	Solicitud de Información	Sugerencia	Total General
	>15	>15	>15	>15	>10	>15	
Dirección Local De Educación Kennedy			11	3			14
Dirección Local De Educación Suba	1	1	4	1			7
Dirección Local De Educación Engativá			3	1			4
Dirección De Inspección Y Vigilancia		1	1		1		3
Oficina De Personal		2			1		3
Dirección Local De Educación Chapinero		2					2
Dirección De Relaciones Con Los Sectores De Educación Superior Y Educación Para El Trabajo		1			1		2
Dirección De Cobertura		1	1				2
Dirección De Bienestar Estudiantil				1	1		2
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos	1				1		2
Dirección De Talento Humano				1	1		2
Dirección De Servicios Administrativos		1				1	2
Colegio Toberin (IED)			1	1			2
Colegio Julio Garavito Armero (IED)			2				2
Oficina Asesora De Planeación		1					1
Dirección Local De Educación Usaquén			1				1
Dirección Local De Educación San Cristóbal			1				1
Dirección Local De Educación Teusaquillo			1				1
Dirección Local De Educación Mártires			1				1
Dirección Local De Educación Antonio Nariño			1				1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

	Derecho de Petición de Interés General	Derecho de Petición de Interés Particular	Queja	Reclamo	Solicitud de Información	Sugerencia	Total General
Grupo De Certificados Laborales				1			1
Dirección De Contratación		1					1
Archivo Sed		1					1
Colegio Paulo Freire (IED)			1				1
Colegio Liceo Nacional Agustín Nieto Caballero (IED)			1				1
Colegio Instituto Técnico Rodrigo De Triana (IED)			1				1
Colegio Eduardo Santos (IED)			1				1
Total General	2	12	32	9	6	1	62

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "SDQS", Mes: Agosto - Fecha de Corte: 10/octubre/2018

Tabla 7. Consolidado Tiempos por Fuera de Ley en Las Respuestas del "SDQS" Vs. Normatividad Vigente

	Derecho De Petición De Interés General	Derecho De Petición De Interés Particular	Queja	Reclamo	Solicitud De Información	Sugerencia	Total general
Rango de Extemporaneidad en las Respuestas	16-18	16-29	16-24	16-32	11-14	10-19	10-32
Total De Requerimientos	2	12	32	9	6	1	62
Términos De Ley 1755 Art. 14	15	15	15	15	15	10	-

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "SDQS", Mes: Agosto - Fecha de Corte: 10/octubre/2018



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

6.2. Consolidado Nivel de Oportunidad SDQS y SIGA 2017 y 2018

En la Tabla No 08, encontramos el dato Oficial Institucional del Nivel de Oportunidad para el mes de agosto, de manera consolidada en “SDQS” y “SIGA”, para este último dato no se tienen en cuenta los Internos, solo se evalúan las Entradas y los FUT.

Tabla 8. Comparativo Nivel de Oportunidad en las Respuestas “SDQS” Y “SIGA” Por Dependencia en el Mes de agosto 2017 – 2018.

Año Dependencia	2017		Total 2017	2018		Total 2018
	SIGA	SDQS		SIGA	SDQS	
Dirección de Talento Humano	97%	93%	97%	51%	50%	51%
Dirección Financiera	100%	N/A	100%	67%	N/A	67%
Dirección Local de Educación Suba	76%	63%	74%	70%	65%	70%
Dirección de Contratación	100%	100%	100%	100%	0%	75%
Dirección Local de Educación Antonio Nariño	93%	63%	90%	93%	38%	80%
Oficina de Tesorería y Contabilidad	85%	N/A	85%	82%	N/A	82%
Dirección de Relaciones con Los Sectores de Educación Superior Y Educación para El Trabajo	N/A	N/A	N/A	88%	60%	86%
Dirección Local de Educación Engativá	91%	97%	92%	85%	100%	86%
Dirección de Inspección Y Vigilancia	93%	71%	92%	88%	100%	89%
Dirección Local de Educación Chapinero	64%	100%	67%	95%	50%	90%
Despacho	52%	60%	53%	89%	100%	90%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	92%	54%	91%	92%	78%	92%
Dirección General de Educación y Colegios Distritales	84%	100%	88%	91%	100%	92%
Oficina de Nómina	86%	77%	85%	92%	100%	93%
Dirección de Bienestar Estudiantil	94%	87%	93%	94%	84%	93%
Dirección Local de Educación Mártires	98%	100%	99%	95%	82%	94%
Dirección de Relaciones con El Sector Educativo Privado	96%	50%	92%	100%	0%	95%
Oficina de Control Disciplinario	95%	100%	95%	95%	100%	95%
Oficina Asesora de Planeación	92%	90%	92%	97%	91%	95%
Dirección Local de Educación Fontibón	99%	100%	99%	96%	92%	96%
Dirección Local de Educación Teusaquillo	76%	100%	78%	97%	75%	96%
Oficina Asesora de Jurídica	99%	N/A	99%	97%	100%	97%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	98%	91%	97%	97%	100%	97%
Dirección Local de Educación Kennedy	96%	47%	92%	100%	83%	97%
Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	78%	83%	78%	98%	93%	97%
Dirección Local de Educación Santafé - Candelaria	98%	100%	98%	98%	100%	98%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

Año	2017		Total 2017	2018		Total 2018
	SIGA	SDQS		SIGA	SDQS	
Dirección Local de Educación Tunjuelito	87%	60%	83%	98%	100%	98%
Oficina de Personal	98%	87%	97%	99%	80%	99%
Dirección de Cobertura	95%	99%	95%	99%	90%	99%
Dirección de Dotaciones Escolares	97%	100%	97%	99%	100%	99%
Dirección de Servicios Administrativos	99%	77%	99%	99%	57%	99%
Dirección Local de Educación Puente Aranda	91%	97%	92%	99%	100%	99%
Oficina de Control Interno	93%	100%	93%	100%	50%	99%
Oficina de Escalafón Docente	86%	100%	86%	99%	100%	99%
Dirección Local de Educación Usaquén	99%	63%	93%	99%	96%	99%
Dirección Local de Educación Bosa	99%	99%	99%	99%	98%	99%
Dirección Local de Educación Usme	94%	94%	94%	99%	100%	99%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	91%	82%	91%	100%	94%	100%
Oficina de Contratos	98%	100%	98%	100%	100%	100%
Oficina de Servicio Al Ciudadano	100%	98%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Evaluación de La Educación	98%	100%	98%	100%	100%	100%
Oficina de Apoyo Precontractual	98%	100%	98%	100%	N/A	100%
Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	98%	85%	96%	100%	100%	100%
Subsecretaría de Gestión Institucional	100%	100%	100%	100%	N/A	100%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	N/A	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Educación Preescolar Y Básica	95%	80%	94%	100%	100%	100%
Oficina Asesora de Comunicación Y Prensa	80%	N/A	80%	100%	N/A	100%
Dirección Local de Educación Sumapaz	100%	100%	100%	100%	N/A	100%
Oficina Administrativa de Redp	90%	N/A	90%	100%	N/A	100%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	93%	100%	95%	100%	100%	100%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	89%	100%	91%	100%	100%	100%
Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	88%	50%	87%	100%	100%	100%
Oficina de Presupuesto	91%	N/A	91%	100%	N/A	100%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección Local de Educación San Cristóbal	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	77%	50%	77%	100%	N/A	100%
Dirección de Educación Media	87%	30%	83%	100%	100%	100%
Secretaria de Educación del Distrito	94%	86%	94%	86%	87%	86%

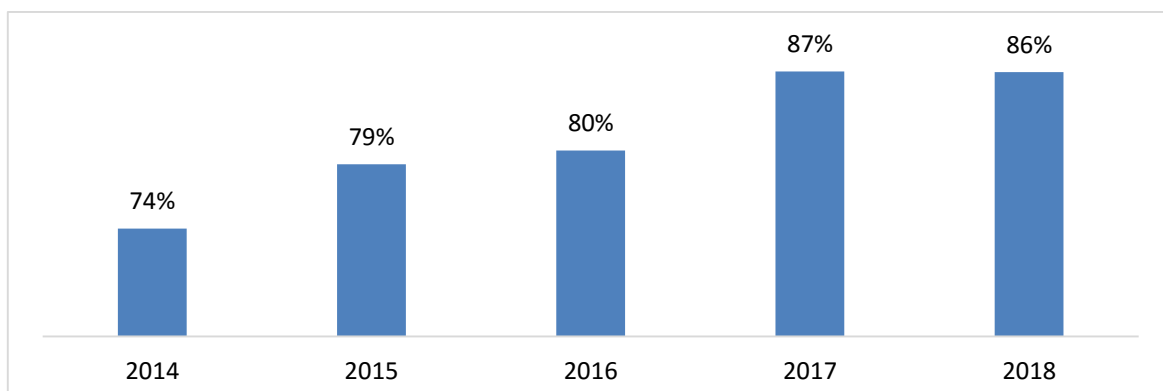
Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "Tablero de Indicadores I Semestre", Mes: Agosto - Fecha de Corte: 10/octubre/2018

A nivel general, y en comparación con el periodo del mes de agosto de 2017, la entidad disminuyó considerablemente en el Nivel de Oportunidad General, Las oficinas que tiene resaltado el porcentaje 2018 en rojo, son aquellas que no alcanzaron a cumplir la meta del 90% pactada para la administración



La Dirección de Relaciones con Los Sectores de Educación Superior y Educación para El Trabajo, fue creada hasta finales del año 2017, por tal motivo no se cuenta con datos de este año, y se empiezan a registrar desde el 2018.

Grafica 3. Histórico Nivel de Oportunidad Acumulado



Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "Tablero de Indicadores I Semestre", Mes: octubre

7. REQUERIMIENTOS ATENDIDOS POR EL DEFENSOR DEL CIUDADANO

El Defensor al Ciudadano, atendió un Derecho de Petición de Interés General, en el mes de agosto, referente a Matriculas, solicitud de cupos escolares. Y se dio respuesta dentro de los términos establecidos

8. CUIDADO DEL CIUDADANO

Con base en la información obtenida del "SDQS", el 69% de los requerimientos, son realizadas por personas Naturales identificadas, y el 9% por entidades y/o personas jurídicas, estas son el 78% del total de los peticionarios que lo hacen de manera identificada. El 22%, restante corresponden a los peticionarios que interponen los requerimientos de manera anónima.

8.1. Peticionario Reiterativo:

Llámesese peticionario o ciudadano reiterativo a aquel usuario del sistema *Bogotá te Escucha* – SDQS, que interpone más de 3 veces alguna petición en el mismo periodo, ya sea por el mismo o por diferente tema,



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

del registro en el sistema, de los 696 requerimientos, 63 requerimientos fueron interpuestos por entidades y/o personas jurídicas, 154 anónimos y 479 requerimientos fueron realizados por ciudadanos Naturales plenamente identificados, de estos últimos se evidencio que:

- 5 ciudadanos realizaron 29 peticiones, el asunto más reiterativo, refiere a la supuesta vulneración de derechos de un menor por parte de una docente del colegio Montferri con 9 PQRS atendida por la Dirección Local de Kennedy.

8.2. Peticiones pendientes por respuesta a diciembre de 2017

En este momento es un tema exclusivo de la Dirección Local de Suba, en donde a pesar de los esfuerzos realizados por los equipos de Calidad de la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Dirección Local continua sin cumplir

Tabla 9. Requerimientos por Cerrar a diciembre de 2017 Por Área

Dependencia	2017
Dirección Local De Educación Suba	32

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "SDQS", Mes: Agosto - Fecha de Corte: 10/octubre/2018

De los 7.628 requerimientos radicados en el año 2017 siguen pendientes por cerrar 32, los cuales, a la fecha de corte de este informe, siguen sin dar respuesta en el aplicativo, por lo tanto, ya se encuentran vencidos y disminuye nuestro nivel de Oportunidad.

Este inconveniente se ha relacionado en los reportes anteriores, informando sobre el riesgo jurídico que esto conlleva, aunque han disminuido el número de pendientes, hasta que no se finalicen completamente, se sigue generando deficiencias en el Nivel de Oportunidad.



RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

A partir del análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRSF, y al seguimiento y control adelantando por la Oficina de Servicio al Ciudadano, en los Sistemas de Radicación “SDQS”, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano de la Secretaría de Educación.

Recomendaciones

- El Tipo de Petición interpuesto como Queja sigue siendo el más usado por los ciudadanos, se debe continuar con el fortalecimiento al personal de la entidad, comprometiéndose con la atención mejora y calidad del servicio.
- La Dirección Local Kennedy, ha tenido un alto impacto en el registro y atención de PQRS, por ser una Localidad deficitaria, con población concentrada, recibe múltiples quejas de colegios. Se recomienda realizar seguimiento por parte de la Oficina de Inspección y Vigilancia en los aspectos que le competan.
- Continúa el bajo impacto en la percepción de la atención de los usuarios por parte de la Oficina de Certificaciones Laborales, por esto se recomienda no finalizar las solicitudes de certificados hasta no estar firmado y entregado en la ventanilla de entregas de acuerdo al impacto que genera jurídicamente y a la experiencia del servicio.
- La meta pactada para esta vigencia en el Nivel de Oportunidad del 90%, se ha visto afectada por oficinas que no han logrado mejorar sus niveles de respuesta y por el volumen de peticiones que reciben, impactan considerablemente el Nivel de toda la entidad, para poder lograr la meta, se requiere la colaboración de las áreas para que tramiten a tiempo y dentro de los términos de Ley, las respuestas en los sistemas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

ANEXOS

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EN SDQS

UNIVERSO 696

MUESTRA 395

EVALUADO 316

CALIDAD	CITERIOR	CALIDAD MOTIVO
1	COHERENCIA	Genera respuesta que no corresponde al requerimiento
1	COHERENCIA	No Evaluado
1	COHERENCIA	No cumple (Ver observación)
1	COHERENCIA	La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al Requerimiento
1	COHERENCIA	No cumple Aunque la peticionaria es una ciudadana se refieren a ella en la carta como un señor
2	CLARIDAD	Realizan cierre con respuesta que no es de fondo
2	CLARIDAD	Respuesta parcial. No emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano
2	CLARIDAD	Se requería solicitar ampliación y no realizar un cierre definitivo
2	CLARIDAD	No anexa documento con el que se da traslado
2	CLARIDAD	Errores en los datos del requerimiento
2	CLARIDAD	Respuesta parcial, informando traslado a una dependencia
2	CLARIDAD	No Evaluado
2	CLARIDAD	No cumple (Ver observación)
2	CLARIDAD	Realizan cierre con respuesta que no es de fondo. Hace falta teléfonos de contacto para que el ciudadano realice seguimiento s su solicitud
2	CLARIDAD	Realizan cierre con respuesta que no es de fondo, se informa inicio de investigación.
2	CLARIDAD	No hicieron traslado a la entidad competente
2	CLARIDAD	Responden al ciudadano que no ha sido posible dar trámite a la solicitud debido a que instaure su petición como anónimo. Tampoco realizan Solicitud de Ampliación
2	CLARIDAD	No se indican los datos del funcionario y teléfonos de contacto a donde el solicitante pueda hacer seguimiento
2	CLARIDAD	No le responden directamente al ciudadano sin al sistema de quejas de la SDE comentando que hacen falta datos para dar solución a lo requerido por el ciudadano
2	CLARIDAD	Respuesta parcial informando que se adelantará visita
2	CLARIDAD	No se emite respuesta de fondo, hacen falta datos de la abogada a la que le fue asignado el caso para realizar el seguimiento



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

CALIDAD	CITERIOR	CALIDAD MOTIVO
2	CLARIDAD	Realizan cierre con respuesta que no es de fondo. (Ver observación)
2	CLARIDAD	No anexan la respuesta emitida por el colegio
2	CLARIDAD	No informan al ciudadano del traslado que se dio a su solicitud
2	CLARIDAD	Se realiza el cierre al requerimiento con el traslado a la dirección local correspondiente, sin embargo no existen teléfono de contacto donde el ciudadano pueda hacer seguimiento a su petición.
2	CLARIDAD	Remiten respuestas del tercero sin análisis previo
2	CLARIDAD	Dan cierre definitivo por falta de datos
2	CLARIDAD	No confirman la localidad la que pertenece la institución
2	CLARIDAD	Cierran con respuesta parcial que no está relacionada con el motivo de la petición
2	CLARIDAD	No cumple La respuesta emitida no contestan puntualmente lo que pregunta el peticionario
3	CALIDEZ	No utiliza un lenguaje apropiado para dirigirse al ciudadano
3	CALIDEZ	Respuesta simple, no muestra importancia al ciudadano
3	CALIDEZ	No es una respuesta cordial
3	CALIDEZ	No Evaluado
3	CALIDEZ	No cumple (Ver observación)
4	OPORTUNIDAD	Responden fuera de los términos legales
4	OPORTUNIDAD	No Evaluado
5	MANEJO DEL SISTEMA	No anexan respuesta en la solución definitiva
5	MANEJO DEL SISTEMA	No cumple (Ver observación)
5	MANEJO DEL SISTEMA	Aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley la publicación en el aplicativo fue extemporánea
5	MANEJO DEL SISTEMA	Se registra solución en el sistema extemporáneamente
5	MANEJO DEL SISTEMA	No anexan respuesta
5	MANEJO DEL SISTEMA	No se realiza la clasificación a través del sistema (Clasificador General)
5	MANEJO DEL SISTEMA	No anexan la solicitud ciudadana
5	MANEJO DEL SISTEMA	Se registra petición con fecha superior a la fecha de radicación
5	MANEJO DEL SISTEMA	No es competencia de la entidad, sólo se requería dar traslado a la entidad(es) competente(s).
5	MANEJO DEL SISTEMA	El documento no corresponde al asunto registrado
5	MANEJO DEL SISTEMA	Cierran rechazando por competencia de otra
5	MANEJO DEL SISTEMA	Emiten respuesta parcial y nuevamente cierre definitivo con oficio solicitando ampliación de la petición. No amerita respuesta parcial, ni tiempo que tarda en gestionar
5	MANEJO DEL SISTEMA	No anexan respuesta a la solución definitiva. Aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley la publicación en el aplicativo fue extemporánea
5	MANEJO DEL SISTEMA	Es una comunicación entre entidades



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

CALIDAD	CITERIOR	CALIDAD MOTIVO
5	MANEJO DEL SISTEMA	Más de una respuesta parcial a través del SDQS
5	MANEJO DEL SISTEMA	El ciudadano no obtuvo a través de este canal una respuesta de fondo debido a que se cierra con el correo de traslado a una dependencia
5	MANEJO DEL SISTEMA	No anexan respuesta en la solución definitiva. El requerimiento ingresa por Web, el ciudadano no ha podido visualizar el informe de la visita realizada por la Dirección Local
5	MANEJO DEL SISTEMA	El ciudadano no puede visualizar la respuesta ya que la calidad del PDF no lo permite
5	MANEJO DEL SISTEMA	Debe anexar respuesta definitiva.
5	MANEJO DEL SISTEMA	Dan cierre definitivo porque no hay datos, es importante recalcar la herramienta que tiene el sistema para solicitar ampliación de la información necesaria para dar una respuesta de fondo
5	MANEJO DEL SISTEMA	Se cierra con una anotación, que es rechazada por las diferentes direcciones locales, no se emite finalmente respuesta alguna
5	MANEJO DEL SISTEMA	El requerimiento fue interpuesto a través del canal escrito, sin embargo la respuesta es publicada a través del SDQS, no se ve ninguna respuesta por escrito dada por la entidad
5	MANEJO DEL SISTEMA	No se puede visualizar la respuesta
5	MANEJO DEL SISTEMA	La solución definitiva dan cierre por falta de datos para resolver la petición, hay una respuesta parcial donde indican esto, lo debido es solicitar ampliación de información
5	MANEJO DEL SISTEMA	La respuesta resumen de la solución no tiene claridad, dice que lo enviaron por correo pero se adjunta documento
5	MANEJO DEL SISTEMA	No anexan respuesta en la solución definitiva. (Ver observación)
5	MANEJO DEL SISTEMA	No se observa oficio con el que se dé respuesta por escrito al ciudadano, canal a través del cual ingresa la solicitud
5	MANEJO DEL SISTEMA	No anexan nuevamente la respuesta
5	MANEJO DEL SISTEMA	Realizan cierre definitivo con respuesta de tipo parcial
5	MANEJO DEL SISTEMA	No fue evaluado por que el archivo anexó no fue posible abrirlo
5	MANEJO DEL SISTEMA	Realizan cierre definitivo informando que se dio traslado al colegio
5	MANEJO DEL SISTEMA	Se da cierre informando al ciudadano que por vacaciones no se puede dar respuesta a la petición
5	MANEJO DEL SISTEMA	Realizan cierre definitivo asignando a otra dependencia.
5	MANEJO DEL SISTEMA	No Evaluado
5	MANEJO DEL SISTEMA	En anexo dan cierre definitivo comunicando informar al colegio
5	MANEJO DEL SISTEMA	Asigna a otra dependencia fuera del tiempo estipulado
5	MANEJO DEL SISTEMA	Bloqueado por número de intentos de asignación
5	MANEJO DEL SISTEMA	Se requería solicitar respuesta parcial y no realizar una ampliación
5	MANEJO DEL SISTEMA	Realizan proceso de ampliación solicitando al Colegio Información.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

CALIDAD	CITERIOR	CALIDAD MOTIVO
5	MANEJO DEL SISTEMA	Debe Dar cierre Definitivo, ya se generó respuesta por otra Secretaria.
5	MANEJO DEL SISTEMA	Adjunta documento errado en la respuesta definitiva
5	MANEJO DEL SISTEMA	Se registra el requerimiento como anónimo aunque el asunto contiene los datos del ciudadano
5	MANEJO DEL SISTEMA	Anexan en el sistema como respuesta definitiva solicitud enviada por la Secretaria de Educación al Colegio objeto de la queja
5	MANEJO DEL SISTEMA	Corresponde a solicitud interna de la entidad

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "SDQS"



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

FICHA TÉCNICA TEMAS Y SUBTEMAS “SDQS”

CÓDIGO DE TEMAS Y SUBTEMAS UTILIZADOS PARA SDQS
10,01 ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA - DEFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
10,02 ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA - DISPONIBILIDAD DE SERVICIO
10,03 ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA - HORARIO DE ATENCIÓN
10,04 ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA - LEGALIZACIÓN, REGISTRO Y CERTIFICADOS
11,01 CALIDAD DE LA EDUCACIÓN - QUEJAS DOCENTES - INCIDENCIA DISCIPLINARIA
11,02 CALIDAD DE LA EDUCACIÓN - QUEJAS ADMINISTRATIVOS - INCIDENCIA DISCIPLINARIA
11,03 CALIDAD DE LA EDUCACIÓN - CONTENIDOS DE LA MATERIA
11,04 CALIDAD DE LA EDUCACIÓN - PERDIDA DE CLASES
11,05 CALIDAD DE LA EDUCACIÓN - FALTA DE MATERIAL PEDAGÓGICO
12,01 COBROS - COBROS NO AUTORIZADOS
12,02 COBROS - LISTAS DE ÚTILES, MATRÍCULAS O PENSIONES
12,03 COBROS - MATRÍCULAS ESCOLARES
12,04 COBROS - SALIDAS PEDAGÓGICAS
13,01 CONVIVENCIA ESCOLAR - HOSTIGAMIENTO
13,02 CONVIVENCIA ESCOLAR - MALTRATO FÍSICO
13,03 CONVIVENCIA ESCOLAR - MALTRATO PSICOLÓGICO
13,04 CONVIVENCIA ESCOLAR - MATONEO, BULLYING Y/O VIOLENCIA ESCOLAR
14,01 ENTORNO ESCOLAR - INSEGURIDAD EN EL ENTORNO ESCOLAR
14,02 ENTORNO ESCOLAR - MOVILIDAD
14,03 ENTORNO ESCOLAR - CONTAMINACIÓN AMBIENTAL
14,04 MOVILIDAD ESCOLAR - AL COLEGIO EN BICI
15,01 FONDO PRESTACIONAL DEL MAGISTERIO - CESANTÍAS
15,02 FONDO PRESTACIONAL DEL MAGISTERIO - PENSIONES
16,01 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN O CAFETERÍAS ESCOLARES
16,02 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - SERVICIOS DE VIGILANCIA
16,03 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - FALLAS TECNOLÓGICAS, DE RED Y CONECTIVIDAD
16,04 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES
16,05 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - DOTACIONES EDUCATIVAS
16,06 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - SERVICIOS GENERALES
16,07 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - NOMINA
16,08 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - OUTSOURCING
16,08 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - PERSONAL
17,01 LEGALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO - LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS, QUEJAS POR ILEGALIDAD,
17,02 LEGALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO - REGISTROS DE PROGRAMAS
17,03 LEGALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO - ILEGALIDAD



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
EDUCACIÓN

CÓDIGO DE TEMAS Y SUBTEMAS UTILIZADOS PARA SDQS
18,01 MATRÍCULAS - CAMBIO DE CURSO Y/O JORNADA
18,02 MATRÍCULAS - PROMOCIÓN ANTICIPADA
18,03 MATRÍCULAS - SOLICITUD CUPOS ESCOLARES
18,04 MATRÍCULAS - CAMBIO DE JORNADA (CUPOS)
18,05 MATRÍCULAS - UNIFICACIÓN (CUPOS)
18,06 MATRÍCULAS - NOVEDADES DEL ESTUDIANTE EN EL SISTEMA DE MATRÍCULAS
18,07 MATRÍCULAS - ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL ESTUDIANTE
18,08 MATRÍCULAS - RETIRO Y NOVEDADES SIMAT
18,09 MATRÍCULAS - COBROS NO AUTORIZADOS
18,10 MATRÍCULAS - TRASLADO DE IED (CUPOS)
19,01 PORTAFOLIO DE SERVICIOS - ESCALAFÓN
19,02 PORTAFOLIO DE SERVICIOS - CERTIFICACIONES FUNCIONARIOS
19,03 PORTAFOLIO DE SERVICIOS - EDUCACIÓN SUPERIOR
19,04 PORTAFOLIO DE SERVICIOS - BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS E INFORMACIÓN DE PROYECTOS
19,05 PORTAFOLIO DE SERVICIOS - FALTA DE INFORMACIÓN
20,01 REFRIGERIOS ESTUDIANTILES - INSUFICIENTES
20,02 REFRIGERIOS ESTUDIANTILES - MAL ESTADO
20,03 REFRIGERIOS ESTUDIANTILES - NO SE PRESTA EL SERVICIO
21,01 RELACIONES LABORALES - PRESUNTO ACOSO LABORAL Y/O PERSECUCIÓN LABORAL
21,02 RELACIONES LABORALES - CONFLICTO LABORALES
21,03 RELACIONES LABORALES - FALTA DE PERSONAL DOCENTE O ADMINISTRATIVO
21,04 RELACIONES LABORALES - ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO (COMISIONES, LICENCIAS E INCAPACIDADES,)
22,01 SUBSIDIOS Y/O MOVILIDAD ESCOLAR - NO CUBRIMIENTO
22,02 SUBSIDIOS Y/O MOVILIDAD ESCOLAR - NO SE CONSIGNO
23,01 AACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA - SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
24,01 PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN
25,01 FELICITACIONES
26,1 PRESUNTA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DEL MENOR
27.1 DEFENSOR DEL CIUDADANO
28,1TRASLADO POR NO COMPETENCIA

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano "SDQS"