



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
EDUCACIÓN  
Instituto para la Investigación Educativa y el  
Desarrollo Pedagógico

## INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP

### INFORME PQRS ENERO 2020 ATENCIÓN AL CIUDADANO

---

**Bogotá D.C., enero de 2020**

## Contenido

1. Total, de peticiones registradas en la Entidad en el mes de enero .....	3
2. Canales de Interacción. ....	3
3. Tipologías O Modalidades. ....	4
4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de enero.....	5
4.1 Total peticiones trasladadas por no competencia. ....	6
4.2 Subtema Veeduría Ciudadanas.....	6
5. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencia. ....	6
6. Participación por localidades de los requerimientos registrados durante el periodo.....	7
7. Participación por estrato y tipo de requirente.....	7
8. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2020 .....	9
Recomendaciones.....	10
Conclusiones.....	10

## 1. Total, de peticiones registradas en la Entidad en el mes de enero

Para el mes de enero, en el IDEP se recibieron un total 69 peticiones de la siguiente manera:

Tabla 1: Consolidado de peticiones

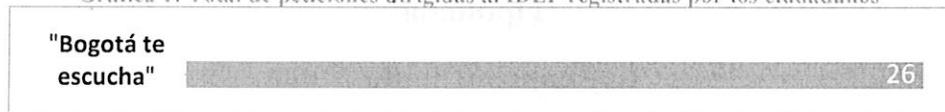
Tipo de petición	Total
A. Peticiones dirigidas al IDEP registradas por la ciudadanía en el SDQS	26
B. Peticiones dirigidas al IDEP trasladadas por otras entidades en el SDQS	13
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad pública recibidas en la ventanilla de radicación	9
D. Peticiones cargadas de manera extemporánea en Bogotá te escucha	21
<b>Total</b>	<b>69</b>

Es importante aclarar que, de acuerdo con los lineamientos de la Veeduría, el presente informe se debe referir a las peticiones registradas por la ciudadanía, es decir, las 26 (literal A); toda vez que las peticiones registradas por otras entidades y que fueron trasladadas al IDEP (literal B), es decir, 13 fueron atendidas oportunamente, pero deben ser contabilizadas por la entidad que registró originalmente la petición.

En el mismo sentido, las peticiones que son dirigidas por otra entidad pública (literal C), no se deben registrar en el SDQS.

Por último, debido a las fallas técnicas presentadas en la plataforma durante los últimos días del mes de enero, se registraron de manera extemporánea 21 peticiones (literal D) y se tendrán en cuenta en el respectivo informe del mes febrero.

Gráfica 1: Total de peticiones dirigidas al IDEP registradas por los ciudadanos



## 2. Canales de Interacción.

El IDEP, ha dispuesto para interacción con el ciudadano los siguientes canales de acuerdo a lo contemplado en la Política Pública Distrital del Servicio a la ciudadanía en el Decreto 197 de 2014.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

EDUCACIÓN  
Instituto para la Investigación Educativa y el  
Desarrollo Pedagógico

**Web:** <http://www.idep.edu.co/?q=contact>

**Teléfono:** 2630603 opción 101 y Línea 195

**Escrito:** Ventanilla única de radicación ubicada en la avenida calle 26 No. 69D - 91 oficina 402 A.

**Email:** [idep@idep.edu.co](mailto:idep@idep.edu.co)

**Buzón:** Ubicado en la ventanilla única de radicación

Tabla 2: Canal de interacción

Canal	Total
Web	10
E-Mail	16
<b>Total General</b>	<b>26</b>

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero de 2020, fueron registradas por el IDEP veintiséis (26) peticiones por diferentes canales, discriminadas de la siguiente manera: dieciséis (16) e-mail, equivalentes a un 61.54% y diez (10) por web, equivalentes a un 38.46%.

### 3. Tipologías O Modalidades.

En cuanto a las tipologías o modalidades el IDEP, esta parametrizado con el Aplicativo (Bogotá te escucha -SDQS) de acuerdo con la ley 1755 de 2015.

Gráfica 2: Tipología o Modalidades



Para el mes de enero la tipología con más requerimientos por parte de los ciudadanos fue: “Derecho de petición de interés particular” con un 76.92%, seguido por la tipología “queja” equivalente a 15.38%.

Cabe aclarar que las quejas recibidas no eran competencia del IDEP por lo que se dio traslado a la Secretaría de Educación del Distrito (3), y Secretaría de Integración Social (1)

#### 4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de enero

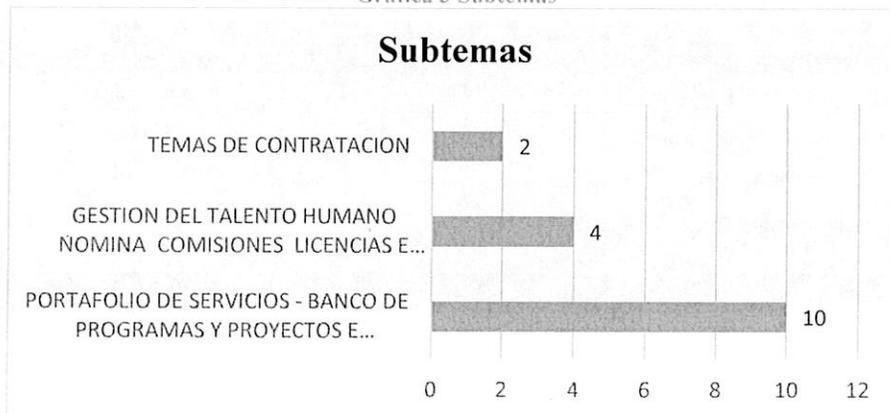
El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de enero y que se reportaron en el sistema Bogotá te Escucha como respuesta definitiva, ascienden a dieciséis (16), de las cuales catorce (14) son del periodo actual, y dos (2) del periodo anterior.

Tabla 3: Peticiones cerradas durante el periodo actual

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General
Área de atención al ciudadano	1		1
Oficina asesora jurídica	1	2	3
Subdirección Académica	9		9
Subdirección administrativa financiera y de control disciplinario	3		3
<b>Total General</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>16</b>

La siguiente gráfica presenta los 3 subtemas en los que se clasifican las 16 peticiones atendidas:

Gráfica 3 Subtemas





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

EDUCACIÓN  
Instituto para la Investigación Educativa y el  
Desarrollo Pedagógico

El restante de las solicitudes radicadas en el mes de enero fueron resueltas en términos legales en el mes de febrero.

#### 4.1 Total peticiones trasladadas por no competencia.

De las peticiones registradas por los ciudadanos en Bogotá te Escucha, 7 corresponden a peticiones que se trasladaron a otras entidades por ser de su competencia, tal como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 4: Traslado por no competencia

Entidad	Total	Porcentaje
Secretaría de Educación	5	71.43%
Secretaría de Integración social	1	14.29%
Secretaría General	1	14.29%
<b>Total De Traslados Por No Competencia</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

#### 4.2 Subtema Veeduría Ciudadanas.

Para el mes de enero el IDEP, no recibió ningún requerimiento con subtema Veedurías ciudadanas.

#### 5. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencia.

En la siguiente tabla se observa el promedio de respuesta de las 16 peticiones con respuesta definitiva en el mes de enero, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de 8.5 días, cumpliendo con de los tiempos establecidos por la ley.

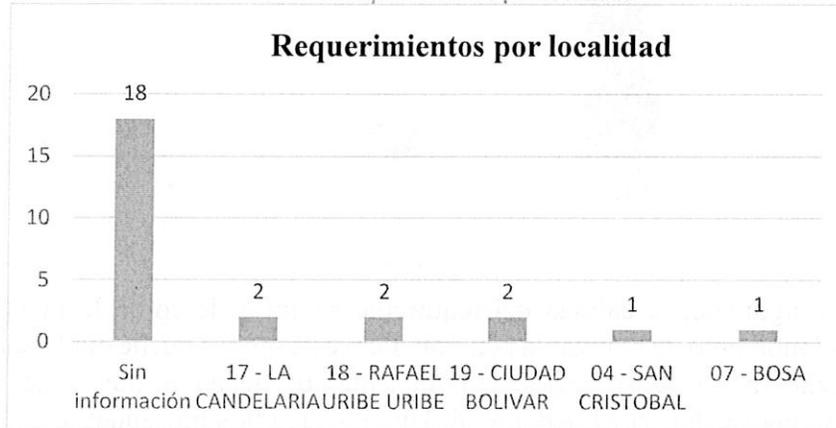
Tabla 5: Promedio De Respuesta por Tipología y por Dependencia

Dependencia	Consulta	Derecho De Petición De Interés Particular	Total general
Área De Atención Al Ciudadano		1,0	1,0
Oficina Asesora Jurídica		17,7	17,7
Subdirección Académica		5,1	5,1
Subdirección Administrativa Financiera Y De Control Disciplinario	8,0	14,0	12,0
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>8,53</b>	<b>8,5</b>

## 6. Participación por localidades de los requerimientos registrados durante el periodo.

Dentro de la información suministrada, se evidencia que para el ciudadano no es relevante seleccionar este ítem; se registra sin información un 69.23%, del total de peticionarios que utilizaron el aplicativo "Bogotá Te Escucha".

Gráfica 4: Requerimientos por localidad



## 7. Participación por estrato y tipo de requirente.

En la siguiente grafica se registra el estrato de los 26 peticionarios. Se evidencia que el campo no es diligenciado a la hora de hacer los registros de los requerimientos en el aplicativo con un 73.08%.

Gráfica 5: Requerimientos por estrato





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

EDUCACIÓN  
Instituto para la Investigación Educativa y el  
Desarrollo Pedagógico

De acuerdo a la siguiente grafica el IDEP, atendió por tipo de requirente como personas naturales un 76.92%, y 19.23% sin información.

Gráfica 6: Tipo de Peticionario



Para la gráfica siguiente, la calidad del requirente se entiende como la identificación del solicitante en el momento de realizar la petición. Para este mes se puede evidenciar que mayor número de peticiones que se reciben en la Entidad, llegan a través de peticionarios identificados y representan el 81% del total. Un 19% de ellos presentan los requerimientos de manera anónima.

Gráfica 7: Calidad del Requirente





## 8. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2020

En el siguiente cuadro se relaciona el consolidado de peticiones recibidas en el año 2020 incluyendo las solicitudes entre entidades

Tabla 7: Consolidado de peticiones

Tipo de solicitud	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Derecho de petición en interés general	6												
Derecho de petición en interés particular	25												
Queja	4												
Reclamo													
Sugerencia	1												
Denuncia por actos de corrupción													
Felicitación													
Solicitud de acceso a la información	1												
Solicitud de copias													
Consulta	2												
Consulta de datos – Habeas Data													
Reclamo – Habeas Data													
Petición entre autoridades	9												
<b>Total</b>	<b>48</b>												

### Recomendaciones.

Se recomienda continuar con el seguimiento interno a cada una de las peticiones que llegan a la Entidad y al aplicativo “Bogotá te escucha” - SDQS.

### Conclusiones

El Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP, cumple con lo establecido en la normatividad vigente, acorde con el procedimiento para el manejo de cada una de las peticiones que llegan al Instituto.



**CAMILO BLANCO**

Subdirector Administrativo, Financiero y de Control Disciplinario

	Nombre / Cargo	Firma
Elaboró	Daniela Castro Jiménez / Auxiliar Administrativo	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes		