



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

**INFORME PQRS AGOSTO DE 2020  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

---

**Bogotá D.C., agosto de 2020**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## Contenido

1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de agosto. ....	3
2. Canales de interacción. ....	4
3. Tipologías o modalidades.....	4
4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de agosto .....	5
4.2 Subtema. Veeduría Ciudadanas.....	6
5. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencias.....	7
6. Participación por localidades de los requerimientos registrados durante el periodo. ....	7
7. Participación por estrato y tipo de requirente.....	8
8. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2020.....	9
Conclusiones .....	10



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de agosto.

Para el mes de agosto en el IDEP se recibieron un total de **47 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	34
B. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública recibidas por el IDEP	13
<b>Total</b>	<b>47</b>

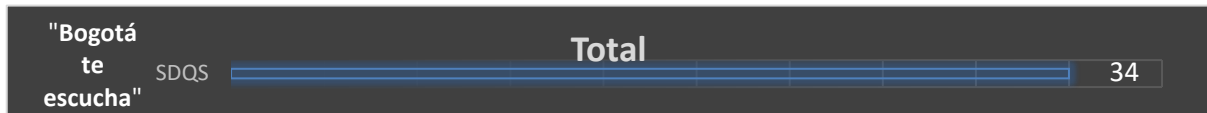
Es importante aclarar que, de acuerdo con los lineamientos de la Veeduría Distrital y la Guía para la Elaboración de Informes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el presente informe se refiere a las **treinta y cuatro (34) del literal A**.

En el mismo sentido, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública **trece (13) (literal B)**, no se deben registrar en el SDQS por no ser de ciudadanos:

Tabla 2: Consolidado de peticiones de entidades o autoridades públicas

No.	No. Radicado en GOOBI	Fecha Ingreso en GOOBI	No. Radicado Respuesta GOOBI	Fecha Cierre GOOBI	Entidad que Remite	Tipo de Solicitud
1	897	3/08/2020	568	5/08/2020	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
2	922	10/08/2020	583	13/08/2020	SECRETARÍA GENERAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
3	927	10/08/2020	590	20/08/2020	SECRETARÍA GENERAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
4	928	11/08/2020	582	13/08/2020	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
5	959	13/08/2020	589	20/08/2020	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
6	986	18/08/2020	610	25/08/2020	SECRETARÍA GENERAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
7	987	18/08/2020	608	25/08/2020	SECRETARÍA GENERAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
8	1018	20/08/2020	620	28/08/2020	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
9	1021	20/08/2020	617	27/08/2020	SECRETARÍA GENERAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
10	1023	20/08/2020	611	25/08/2020	SECRETARÍA DISTRITAL DE EDUCACIÓN	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
11	1030	24/08/2020	611	26/08/2020	SECRETARÍA GENERAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
12	1035	26/08/2020	643	4/09/2020	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
13	1046	28/08/2020	648	4/09/2020	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 con lo contemplado en la política pública distrital del servicio a la ciudadanía en el Decreto 197 de 2014.

**Web:** <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticion>

**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:** <http://www.idep.edu.co/?q=contact> – [idep@idep.edu.co](mailto:idep@idep.edu.co)

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

Tabla 3: Canal de interacción

Canal	Total
E-Mail	27
Web	7
<b>Total General</b>	<b>34</b>

Durante el periodo comprendido entre el 1 al 31 de agosto de 2020 fueron registradas por el IDEP **treinta y cuatro (34)** peticiones por diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, **veintisiete (27)** ingresaron por e-mail, siendo este el medio el más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del **79,31%** y por la página web **siete (7)** peticiones con una magnitud del **20,69%**.

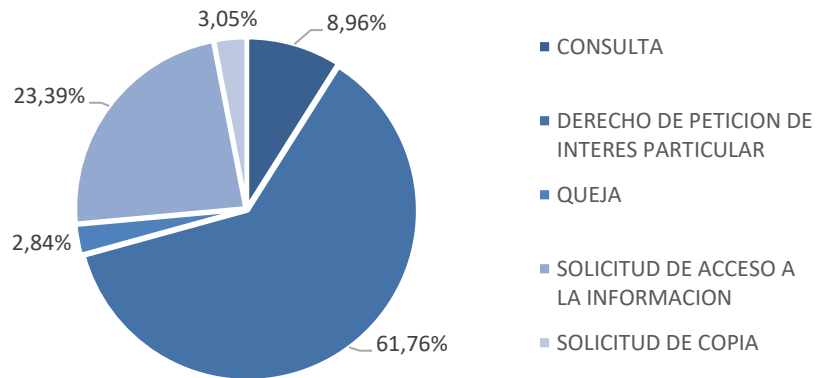
## 3. Tipologías o modalidades.

En cuanto a las tipologías o modalidades, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 el IDEP está parametrizado con el aplicativo (Bogotá te escucha SDQS).



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Gráfica 2. Tipología o Modalidades



Para el mes de agosto las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular que representó un **61,76%**, seguido por las solicitudes de acceso a la información con un **23,39%**, consultas con un **8,96%**, y la solicitud de copia con un **3,05%** de participación, del total de las peticiones.

Por otro lado, es necesario precisar que la queja con una participación de un **2,84%**, no era competencia del IDEP por lo que se dio traslado a la entidad competente.

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

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de agosto y que se reportaron en el sistema Bogotá te Escucha con respuesta definitiva ascienden a **treinta y dos (32)**, de las cuales **veintitrés (23)**, son del periodo actual y **nueve (9)** del periodo anterior.

Tabla 4: Peticiones cerradas con respuesta definitiva.

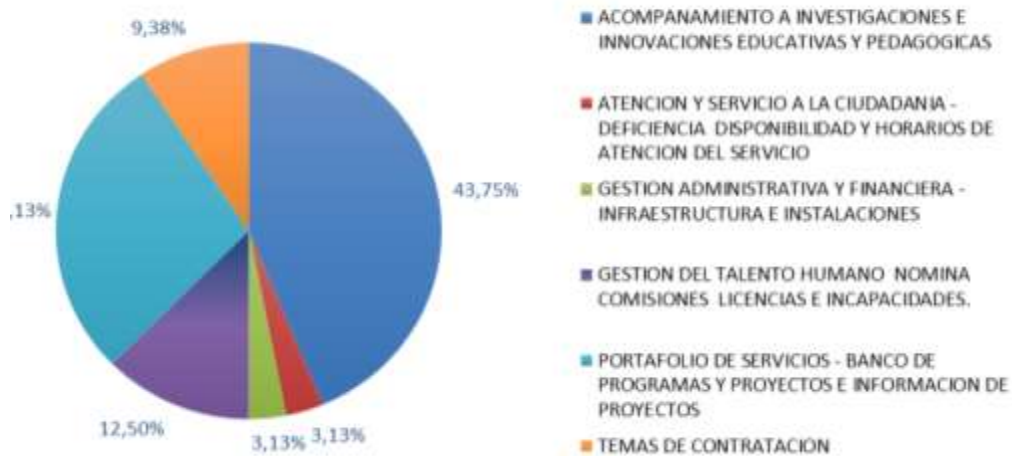
Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General
Subdirección Académica	19	4	23
Oficina asesora jurídica	3	1	4
Subdirección administrativa financiera y de control disciplinario	1	4	5
<b>Total General</b>	<b>23</b>	<b>9</b>	<b>32</b>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

La siguiente gráfica presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las **treinta y dos (32)**, peticiones atendidas:

Gráfica 3. Subtemas



#### 4.1 Total de peticiones trasladadas por competencia.

Durante el mes de agosto se realizaron **cinco (5)** traslados por no ser de competencia del IDEP. Se dio traslado a las entidades competentes de la siguiente manera:

Tabla 5: Traslado por no competencia

Entidad	Total	Porcentaje
Secretaría Distrital de Educación	4	80%
IDPAC	1	20%
<b>Total De Traslados Por No Competencia</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

#### 4.2 Subtema. Veeduría Ciudadanas.

En el mes de agosto el IDEP no recibió ningún requerimiento referente a las veedurías ciudadanas.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

En la siguiente tabla se observa el promedio de respuesta de las **treinta y dos (32)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de agosto, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de seis **(6) días**, cumpliendo con de los tiempos establecidos por la ley.

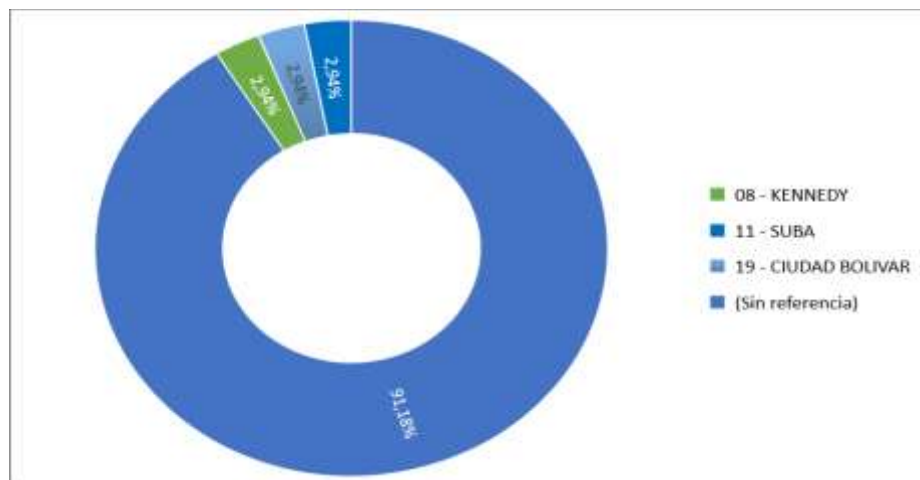
Tabla 6. Promedio de respuesta por tipología y por dependencias.

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total general
Oficina Asesora Jurídica			10,7		8,9
Subdirección Académica	1		6,1	4,6	5,5
Subdirección Administrativa Financiera Y De Control Disciplinario		9,5	6	3	7,1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>9,5</b>	<b>6,7</b>	<b>4,4</b>	<b>6</b>

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

Dentro de la información suministrada en los **treinta y dos (32)** requerimientos se evidencia que para el ciudadano no es relevante seleccionar este ítem; se registra sin información un **91,18%**, del total de peticionarios que utilizaron el aplicativo "Bogotá Te Escucha" con relación al IDEP.

Gráfica 4. Requerimientos por localidades.



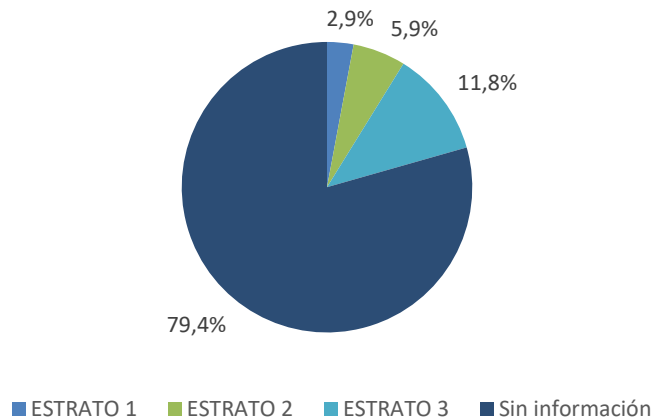


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

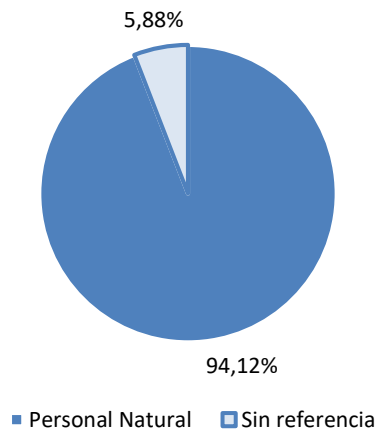
En la siguiente grafica se registra el estrato de los peticionarios. Se evidencia que el campo no es diligenciado a la hora de hacer los registros de los requerimientos en el aplicativo con un **81.4%** sin información.

Gráfica 5. Requerimientos por estrato.



De acuerdo con la naturaleza jurídica de los peticionarios se atendió un **94,12%** de peticiones presentadas por persona naturales y un **5,88%** sin referencia.

Gráfica7: Tipo de Peticionario



En la siguiente gráfica la calidad del peticionario se entiende como la identificación del solicitante en el momento de realizar la petición, Para este mes se puede evidenciar que el número de peticiones que se reciben en la entidad llegan a través de peticionarios identificados y representan el **100%** del total relacionado como se puede ver a continuación.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Gráfica 8: Calidad del Requiriente



## 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 o autoridades públicas.

Tabla 7. Consolidado de peticiones.

Este informe muestra las **treinta y cuatro (34)** peticiones que ingresan por el sistema de Bogotá te Escucha, en las que se incluyen las **cinco (5)** peticiones que fueron trasladadas a otras entidades, igualmente se incluyen las **trece (13)** peticiones de entidades o autoridades públicas.

Tipo de solicitud	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Derecho de petición en interés general	6	1	1	5	5	1	1						20
Derecho de petición en interés particular	25	44	13	8	16	21	17	21					165
Queja	4	4	10	5	2	2	3	1					31
Reclamo			1	1									2
Sugerencia	1	1											2
Denuncia por actos de corrupción		1	2										3
Felicitación						1							1
Solicitud de acceso a la información	1	7	3	5	10	5	6	8					45



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Tipo de solicitud	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Solicitud de copias		1	1			1	1	1					5
Consulta	2	3	1	2		3	1	3					15
Consulta de datos – Habeas Data													
Reclamo – Habeas Data													
Petición entre autoridades	9	8	9	11	6	8	6	13					70
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>70</b>	<b>41</b>	<b>37</b>	<b>39</b>	<b>42</b>	<b>37</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>359</b>

### Recomendaciones.

Se recomienda continuar con el seguimiento interno diario 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 referente a la atención de peticiones y consultas.

### CAMILO BLANCO

Subdirector Administrativo, Financiero y de Control Disciplinario

	Nombre / Cargo	Firma
Elaboró	Bethy Blanco Sandoval / 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		