



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 ABRIL 2020 ATENCIÓN AL CIUDADANO

---

**Bogotá D.C., abril de 2020**

## Contenido

1. Total, de peticiones registradas en la Entidad en el mes de abril.....	3
2. Canales de Interacción. ....	3
3. Tipologías o Modalidades.....	4
4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de abril .....	5
4.1 Total peticiones trasladadas por no competencia. ....	6
4.2 Subtema Veeduría Ciudadana.....	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. Peticiones cargadas de manera extemporánea.....	¡Error! Marcador no definido.
9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2020 .....	9
Recomendaciones.....	11
Conclusiones .....	11

## 1. Total, de peticiones registradas en la entidad en el mes de abril

Para el mes de abril en el IDEP se recibieron un total 41 peticiones, de la siguiente tipología:

Tabla 1: Consolidado de peticiones

Tipo de petición	Total
A. Peticiones dirigidas al IDEP registradas por la ciudadanía en el SDQS	20
B. Peticiones dirigidas al IDEP trasladadas por otras entidades en el SDQS	6
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad pública recibidas en la ventanilla de radicación	11
D. Peticiones cargadas de manera extemporánea en Bogotá te escucha	0
<b>Total</b>	<b>37</b>

Es importante aclarar que de acuerdo con los lineamientos de la Veeduría Distrital y la Guía para la Elaboración de Informes, el presente informe se debe referir a las peticiones registradas por la ciudadanía, es decir, las 20 relacionadas del literal A de la gráfica; toda vez que, las peticiones registradas por otras entidades y que fueron trasladadas al IDEP referenciadas en literal B (6 peticiones), y que valga aclarar fueron atendidas oportunamente, deben ser contabilizadas por la entidad que registró originalmente la petición y no por el IDEP.

En el mismo sentido, las peticiones que son dirigidas por otra entidad pública 11 (literal C) no se deben registrar en el SDQS.

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, establecida en el Decreto 197 de 2014.

**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

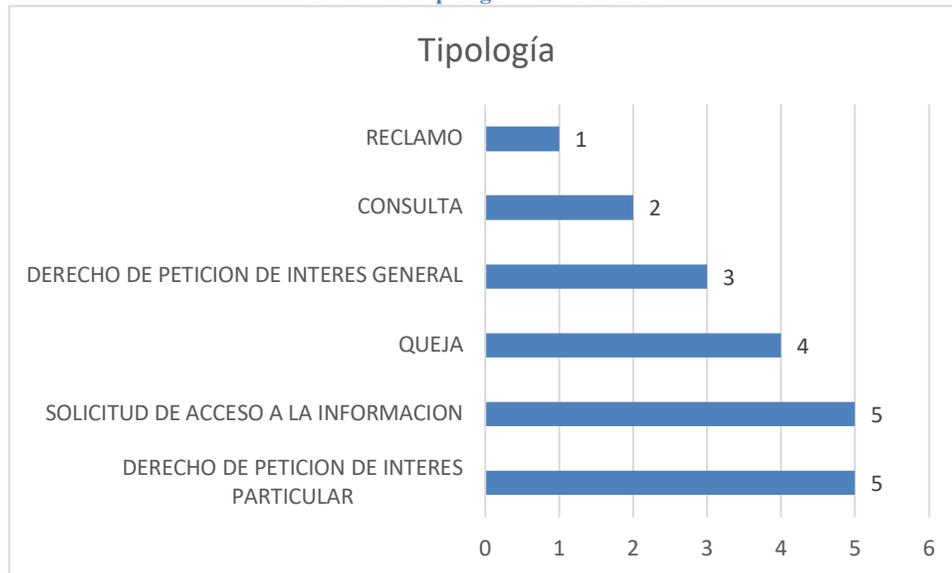
Canal	Total
E-Mail	5
Web	15
<b>Total General</b>	<b>20</b>

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2020, fueron registradas por el IDEP veinte (20) peticiones por diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, quince (15) ingresaron por la página web, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos (75%).

### 3. Tipologías O Modalidades.

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

Gráfica 2: Tipología o Modalidades



Para el mes de abril las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron: “Derecho de petición de interés particular” y “Solicitud de acceso a la información” representando un 25% cada una.

Cabe aclarar que las 4 quejas recibidas no eran competencia del IDEP por lo que se dio traslado a la entidad competente.

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

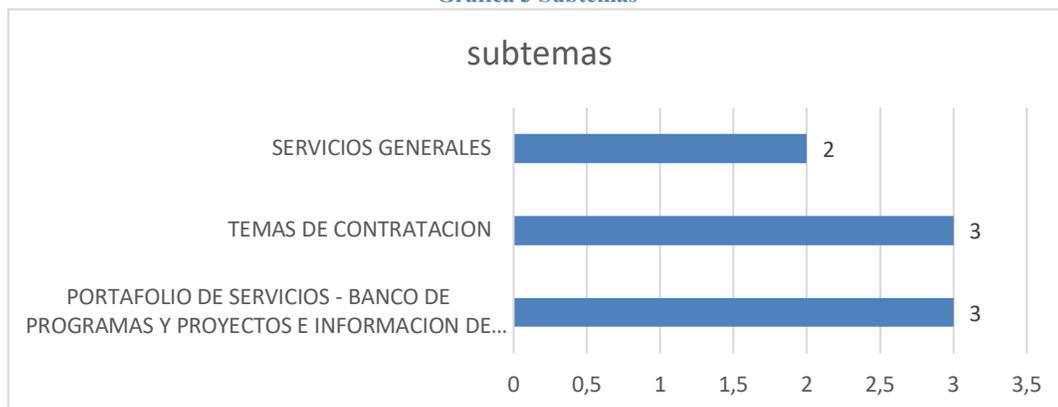
El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de abril y que se reportaron en el sistema Bogotá te Escucha como respuesta definitiva, ascienden a ocho (8), de las cuales cuatro (4) son del periodo actual, y cuatro (4) del periodo anterior.

Tabla 3: Peticiones cerradas durante el periodo actual

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General
Oficina asesora jurídica	2	2	4
Subdirección Académica	1	2	3
Subdirección administrativa financiera y de control disciplinario	1		1
<b>Total General</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>

La siguiente gráfica presenta los subtemas en los que se clasifican las 8 peticiones atendidas:

Gráfica 3 Subtemas



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

Durante el mes de abril se realizaron once (11) traslados por no ser de competencia del IDEP, así:

Tabla 4: Traslado por no competencia

Entidad	Total	Porcentaje
Secretaría de Educación	8	72.73%
Secretaría General	1	9.09%
Transmilenio	1	9.09%
Entidad Nacional	1	9.09%
<b>Total De Traslados Por No Competencia</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

#### 4.2 Subtema Veeduría Ciudadanas.

Para el mes de abril 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 ocho (8) peticiones con respuesta definitiva en el mes de abril, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de 7 días, cumpliendo con los tiempos establecidos por la ley.

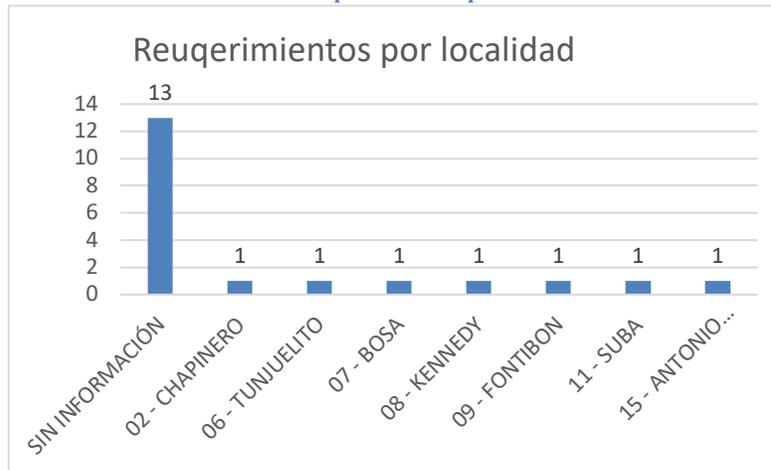
Tabla 5: Promedio De Respuesta por Tipología y por Dependencia

Dependencia	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	Total general
Oficina Asesora Jurídica	4	8.5	6.2
Subdirección Académica		10.7	10.7
Subdirección Administrativa Financiera Y De Control Disciplinario		5	5
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>7.7</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 de ubicación por localidad; se registra sin información un 65%, del total de peticionarios que utilizaron el aplicativo "Bogotá Te Escucha".

Gráfica 4: Requerimientos por localidad



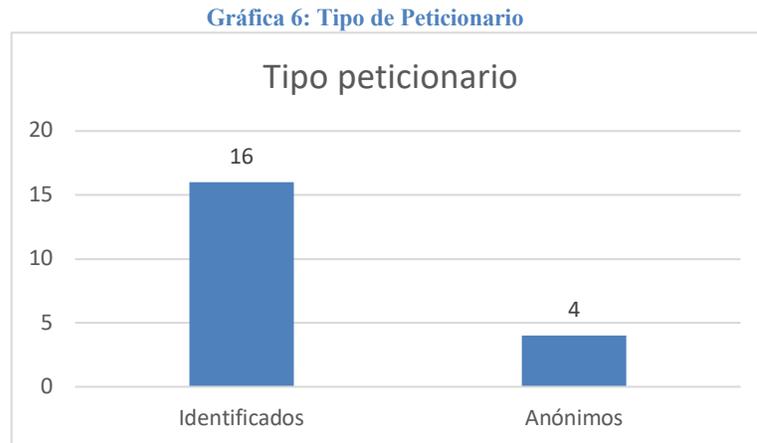
## 7. Participación por estrato y tipo de requirente.

En la siguiente gráfica 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 70% sin información.

Gráfica 5: Requerimientos por estrato



De acuerdo con la siguiente gráfica, el IDEP atendió peticiones formuladas por personas naturales en un 80%



Para la gráfica siguiente, la calidad del peticionario se entiende como la identificación del solicitante en el momento de realizar la petición, es así como 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 80% del total, y un 20% de ellos presentan los requerimientos de manera anónima.



## 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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

EDUCACIÓN  
Instituto para la Investigación Educativa y el  
Desarrollo Pedagógico

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	1	1	5									13
Derecho de petición en interés particular	25	44	13	8									90
Queja	4	4	10	5									23
Reclamo			1	1									2
Sugerencia	1	1											2
Denuncia por actos de corrupción		1	2										3
Felicitación													0
Solicitud de acceso a la información	1	7	3	5									16
Solicitud de copias		1	1										2
Consulta	2	3	1	2									8
Consulta de datos – Habeas Data													0
Reclamo – Habeas Data													0
Petición entre autoridades	9	8	9	11									37
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>70</b>	<b>41</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>196</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 y 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		