



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 FEBRERO 2020 ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D.C., febrero de 2020

Contenido

1. Total, de peticiones registradas en la Entidad en el mes de febrero	3
2. Canales de Interacción.....	3
3. Tipologías O Modalidades.....	4
4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de febrero	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. Peticiones cargadas de manera extemporánea	¡Error! Marcador no definido.
9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2020.....	9
Recomendaciones.....	10
Conclusiones	10

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

Para el mes de febrero, en el IDEP se recibieron un total 71 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	54
B. Peticiones dirigidas al IDEP trasladadas por otras entidades en el SDQS	8
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad pública recibidas en la ventanilla de radicación	8
D. Peticiones cargadas de manera extemporánea en Bogotá te escucha	1
Total	71

Es importante aclarar que, de acuerdo con los lineamientos de la Veeduría y la “Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas, el presente informe se debe referir a las peticiones registradas por la ciudadanía, es decir, las 54 (literal A) donde se encuentran incluidas las peticiones del mes de enero que fueron cargadas de manera extemporánea en el sistema; toda vez que las peticiones registradas por otras entidades y que fueron trasladadas al IDEP (literal B), es decir, 8 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 8 (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 febrero, se registraron de manera extemporánea 1 peticiones (literal D).

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.

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

Buzón: Ubicado en la ventanilla única de radicación

Tabla 2: Canal de interacción

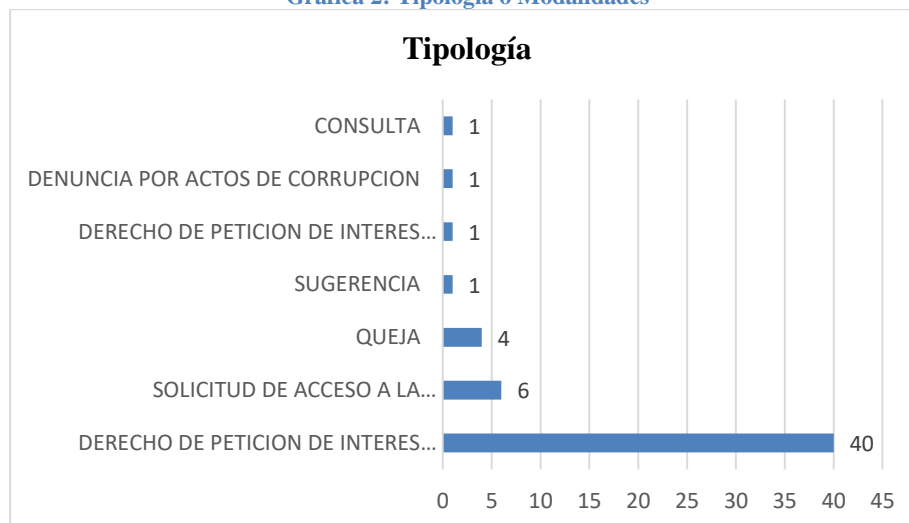
Canal	Total
E-Mail	44
Web	8
Escrito	2
Total General	54

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 29 de febrero de 2020, fueron registradas por el IDEP cincuenta y cuatro (54) peticiones por diferentes canales, de la totalidad de peticiones recibidas, cuarenta y cuatro (44) ingresaron por e-mail, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos, el cual representa un 81.48%, seguido por el canal web y el canal escrito, con un porcentaje de 14.81% y 3.70% respectivamente.

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 febrero la tipología con más requerimientos por parte de los ciudadanos fue: “Derecho de petición de interés particular” representando un 74%, seguido por la tipología “solicitud de acceso a la información” que representa un 11.11%.

Cabe aclarar que las 4 quejas recibidas no eran competencia del IDEP por lo que se dio traslado a la Secretaría de Educación del Distrito.

4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de febrero

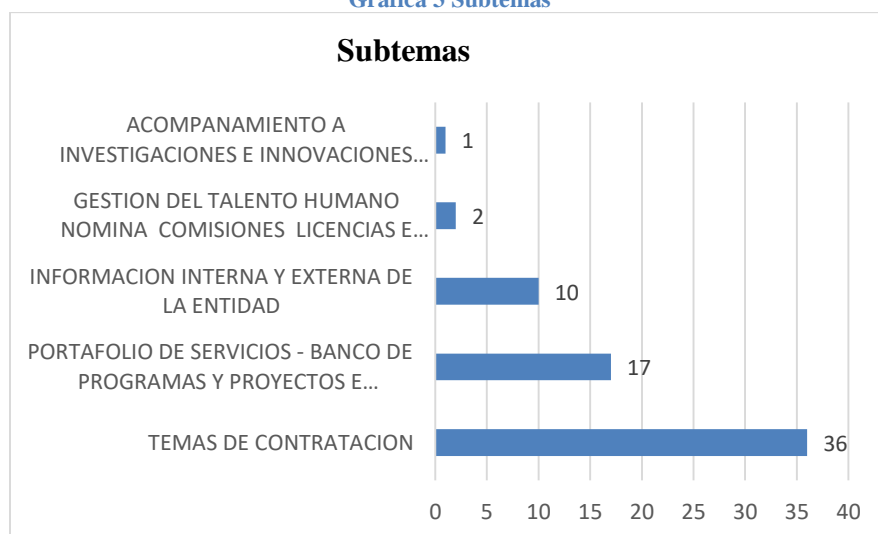
El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de febrero y que se reportaron en el sistema Bogotá te Escucha como respuesta definitiva, ascienden a sesenta y seis (66), de las cuales cuarenta y seis (46) son del periodo actual, y veinte (20) del periodo anterior.

Tabla 3: Peticiones cerradas durante el periodo actual

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General
Área de atención al ciudadano	5	7	12
Oficina asesora jurídica	21	12	33
Subdirección Académica	17		17
Subdirección administrativa financiera y de control disciplinario	3	1	4
Total General	46	20	66

La siguiente gráfica presenta los subtemas en los que se clasifican las 66 peticiones atendidas:

Gráfica 3 Subtemas



4.1 Total peticiones trasladadas por no competencia.

Durante el mes de febrero se realizaron nueve (9) traslados por no ser de competencia del IDEP. Se dio traslado a las entidades competentes de la siguiente manera:

Tabla 4: Traslado por no competencia

Entidad	Total	Porcentaje
Secretaría de Educación	8	88.89%
Secretaría General	1	11.11%
Total De Traslados Por No Competencia	9	100%

4.2 Subtema Veeduría Ciudadanas.

Para el mes de febrero 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 sesenta y seis (66) peticiones con respuesta definitiva en el mes de febrero, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de 8 días, cumpliendo con de los tiempos establecidos por la ley.

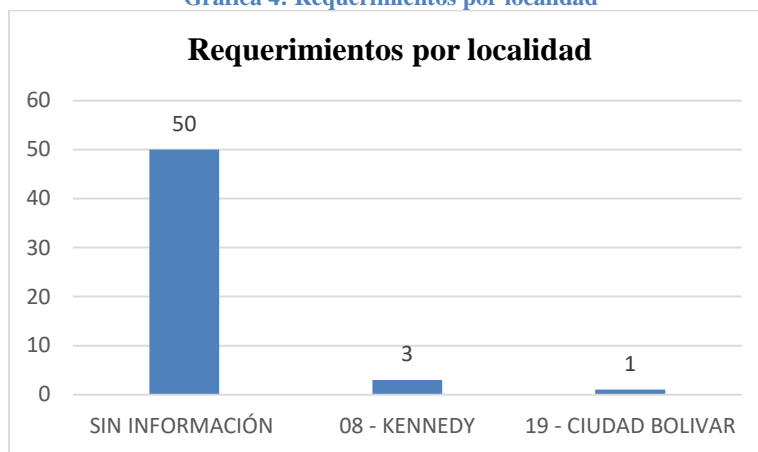
Tabla 5: Promedio De Respuesta por Tipología y por Dependencia

Dependencia	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Área De Atención Al Ciudadano	13,5	12,3	5	1		7,8
Oficina Asesora Jurídica		19	10,8		5	11,1
Subdirección Académica	6		2,6	3		2,8
Subdirección Administrativa Financiera Y De Control Disciplinario			8	7		7,3
Total general	11	14,5	7,9	3,9	5	8

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 92.59%, 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 peticionarios. Se evidencia que el campo no es diligenciado a la hora de hacer los registros de los requerimientos en el aplicativo con un 92.59%.

Gráfica 5: Requerimientos por estrato



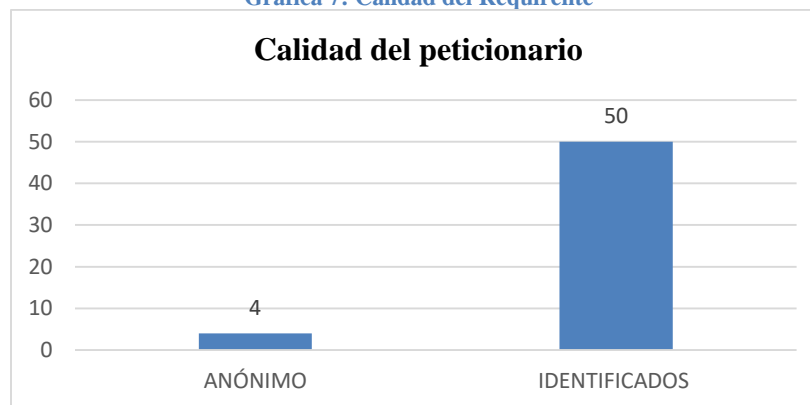
De acuerdo con la siguiente grafica el IDEP, atendió por tipo de requirente como personas naturales un 85.19%,

Gráfica 6: Tipo de Peticionario



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 92.59% del total, y un 7.41% 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

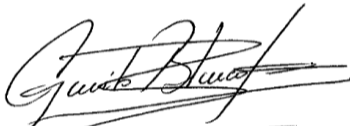
Tipo de solicitud	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Derecho de petición en interés general	6	1											7
Derecho de petición en interés particular	25	44											69
Queja	4	4											8
Reclamo													0
Sugerencia	1	1											2
Denuncia por actos de corrupción		1											1
Felicitación													0
Solicitud de acceso a la información	1	7											8
Solicitud de copias		1											1
Consulta	2	3											5
Consulta de datos – Habeas Data													0
Reclamo – Habeas Data													0
Petición entre autoridades	9	8											17
Total	48	70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	118

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	Daniela Castro.
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes		