



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

## INFORME PQRS MARZO 2020 ATENCIÓN AL CIUDADANO

---

**Bogotá D.C., marzo de 2020**

## Contenido

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

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

Para el mes de marzo, en el IDEP se recibieron un total 41 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	27
B. Peticiones dirigidas al IDEP trasladadas por otras entidades en el SDQS	5
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	0
<b>Total</b>	<b>41</b>

Es importante aclarar que, de acuerdo con los lineamientos de la Veeduría y la Guía para la Elaboración de Informes, el presente informe se debe referir a las peticiones registradas por la ciudadanía, es decir, las 27 (literal A) donde se encuentra incluida una petición del mes de febrero que fue 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, 5 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 9 (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 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**

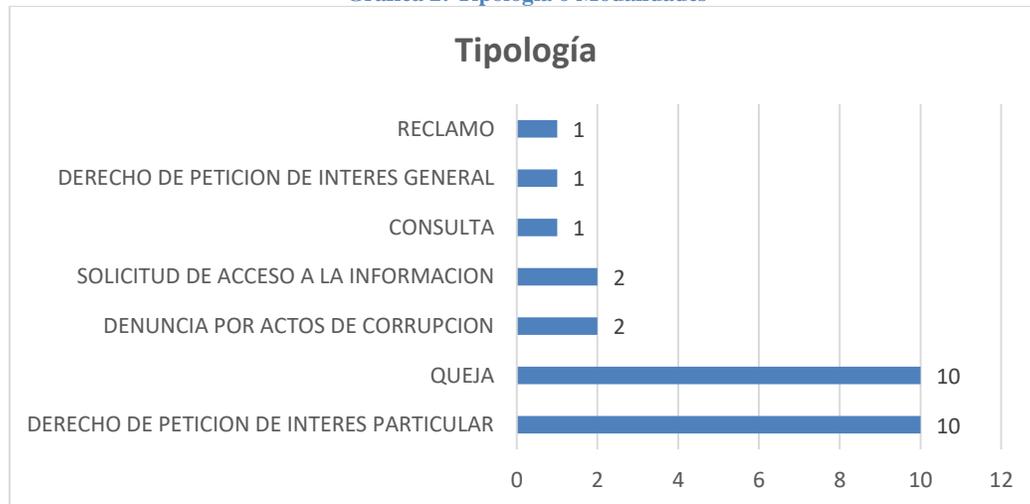
Canal	Total
E-Mail	11
Web	16
<b>Total General</b>	<b>27</b>

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2020, fueron registradas por el IDEP veintisiete (27) peticiones por diferentes canales, de la totalidad de peticiones recibidas, dieciséis (16) ingresaron por web, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos, el cual representa un 59,26%, seguido por el canal e-mail con un porcentaje de 40,74%.

### 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 marzo las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron: “Derecho de petición de interés particular” y “queja” representando un 37.04% cada una.

Cabe aclarar que las 10 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 marzo

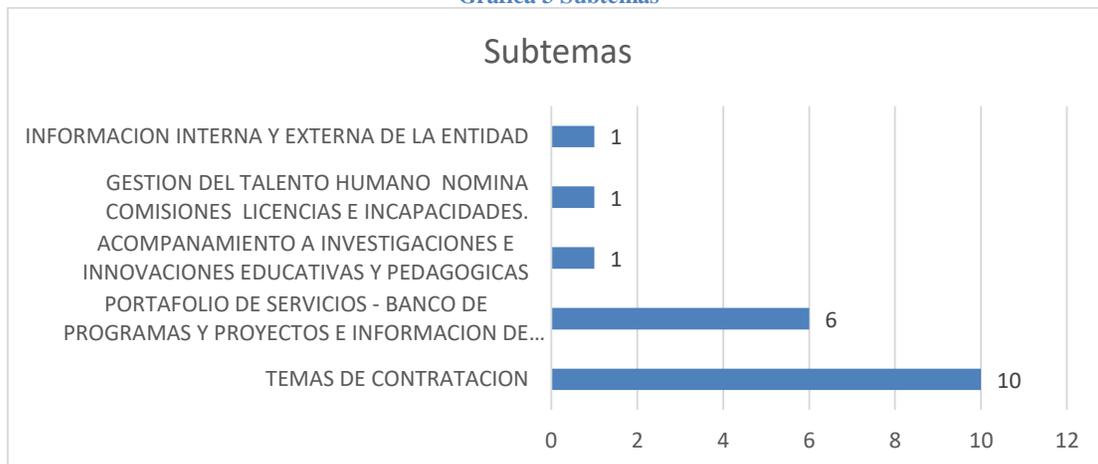
El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de marzo y que se reportaron en el sistema Bogotá te Escucha como respuesta definitiva, ascienden a diecinueve (19), de las cuales trece (13) son del periodo actual, y seis (6) del periodo anterior.

**Tabla 3: Peticiones cerradas durante el periodo actual**

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General
Área de atención al ciudadano	1	1	2
Oficina asesora jurídica	5	4	9
Subdirección Académica	6		6
Subdirección administrativa financiera y de control disciplinario	1	1	2
<b>Total General</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>19</b>

La siguiente gráfica presenta los subtemas en los que se clasifican las 19 peticiones atendidas:

**Gráfica 3 Subtemas**



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

Durante el mes de marzo se realizaron quince (15) 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	13	86.67%
Secretaría de Gobierno	1	6.67%
Secretaría de Integración Social	1	6.67%
<b>Total De Traslados Por No Competencia</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

#### 4.2 Subtema Veeduría Ciudadanas.

Para el mes de marzo 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 diecinueve (19) peticiones con respuesta definitiva en el mes de marzo, 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.

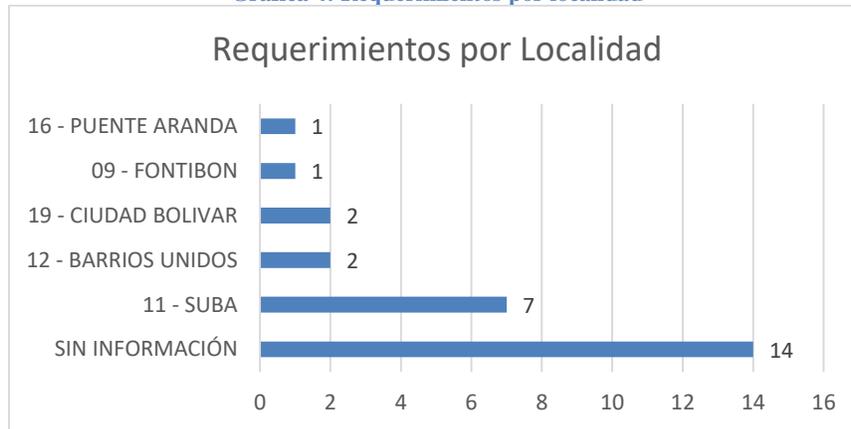
**Tabla 5: Promedio De Respuesta por Tipología y por Dependencia**

Dependencia	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Área De Atención Al Ciudadano		2,5			2,5
Oficina Asesora Jurídica	13	10,7		10	10,9
Subdirección Académica		6,3	6,5		6,3
Subdirección Administrativa Financiera Y De Control Disciplinario			6,5		6,5
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>8,1</b>	<b>6,5</b>	<b>10</b>	<b>8,1</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 51,85%, del total de peticionarios que utilizaron el aplicativo "Bogotá Te Escucha" con relación al IDEP.

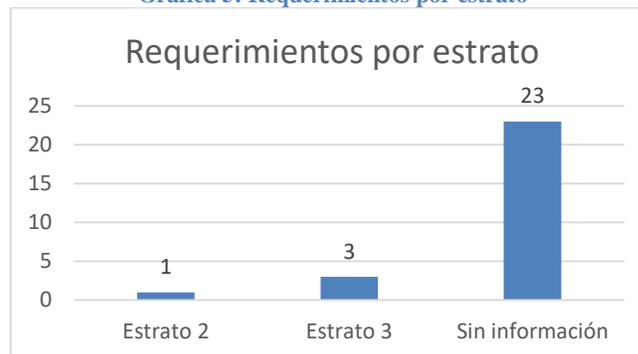
Gráfica 4: Requerimientos por localidad



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

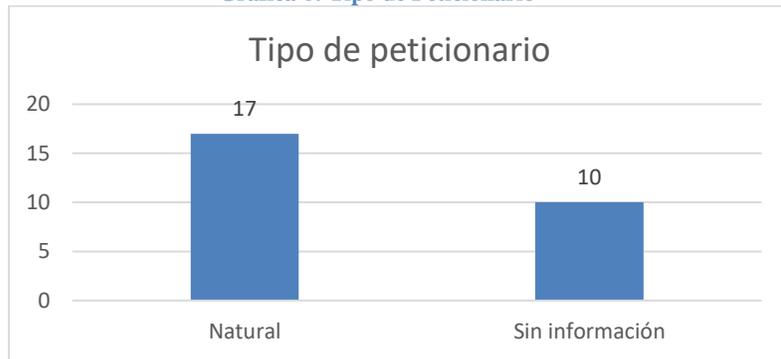
En la siguiente grafica se registra el estrato de los peticionarios. Se evidencia que el campo no es diligenciado a la hora de hacer los registros de los requerimientos en el aplicativo con un 85.19% sin información.

Gráfica 5: Requerimientos por estrato



De acuerdo con la siguiente grafica el IDEP, atendió por tipo de requirente como personas naturales un 62,96%,

**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 62,96% del total, y un 37.04% 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	1										8
Derecho de petición en interés particular	25	44	13										82
Queja	4	4	10										18
Reclamo			1										1
Sugerencia	1	1											2
Denuncia por actos de corrupción		1	2										3
Felicitación													0
Solicitud de acceso a la información	1	7	3										11
Solicitud de copias		1	1										2
Consulta	2	3	1										6
Consulta de datos – Habeas Data													0
Reclamo – Habeas Data													0
Petición entre autoridades	9	8	9										26
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>70</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>159</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 / Secretaría Ejecutiva SAFYCD	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		