



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

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

---

**Bogotá D.C., noviembre de 2020**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## Contenido

1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de noviembre.	3
2. Canales de interacción.	5
3. Tipologías o modalidades.	5
4.2 Subtema. Veeduría Ciudadanas.	7
4. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencias.	8
5. Tipo de peticionario y calidad del requirente	8
6. 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 noviembre.

Para el mes de noviembre en el IDEP se recibieron un total de **49 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	35
B. Peticiones dirigidas al IDEP trasladadas por otras entidades y cerradas por no competencia en el SDQS	3
C. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	1
D. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública recibidas por el IDEP	10
<b>Total</b>	<b>49</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 debe referirse a las peticiones registradas inicialmente a la entidad y no las que fueron trasladadas por otras entidades, es decir, a las **treinta y cinco (35) del literal A**; toda vez que, las peticiones registradas por otras entidades o autoridades públicas y que fueron trasladadas al IDEP, esto es, **tres (3) (literal B)** fueron atendidas oportunamente, pero deben ser contabilizadas por la entidad que registró originalmente la petición.

En el mismo sentido, se registra en el sistema interno del IDEP **una (1) peticiones (literal C)** la cual no se suben al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha acorde a las orientaciones dadas en el Manual de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

No.	SISTEMA PROPIO - GOOBI					
	No. Radicado en GOOBI	Fecha Ingreso en GOOBI	No. Radicado Respuesta GOOBI	Fecha Cierre GOOBI	Dependenci a asignada para la respuesta	Tipo de Solicitud
1	1589	20/11/2020	937	14/12/2020	Oficina Asesora Jurídica	Derecho de petición de interés particular

Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública **diez (10) (literal D)**, no se suben al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha acorde a las orientaciones dadas en el Manual de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.:

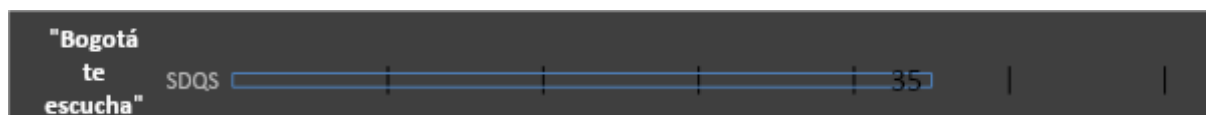


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**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	1461	10/11/2020	830	10/11/2020	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Solicitud de acceso a la información
2	1472	12/11/2020	835	12/11/2020	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Solicitud de acceso a la información
3	1486	13/11/2020	847	17/11/2020	LADO B S.A.S.	Derecho de petición de interés particular
4	1579	20/11/2020	884	27/11/2020	Concejo de Bogotá	Solicitud de acceso a la información
5	1603	24/11/2020	881	27/11/2020	Concejo de Bogotá	Solicitud de acceso a la información
6	1606	25/11/2020	897	02/12/2020	Concejo de Bogotá	Solicitud de acceso a la información
7	1612	25/11/2020	900	02/12/2020	Concejo De Bogotá	Solicitud de acceso a la información
8	1614	25/11/2020	877	27/11/2020	Depto. Admin. Servicio Civil	Solicitud de acceso a la información
9	1652	30/11/2020	816	09/12/2020	Procuraduría General De La Nación	Solicitud de acceso a la información
10	1653	30/11/2020	913	04/12/2020	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Solicitud de acceso a la información

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





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 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.

**1. Canal escrito:** Radicando el comunicado en la Avenida Calle 26 No. 69D-91. Centro Empresarial Arrecife, Torre Peatonal. Oficina – 402 A.

-Buzón de sugerencias

**2. Canal presencial:** Se personaliza en la ventanilla única de radicación y en el Centro de Documentación, ubicados en la Avenida Calle 26 No. 69D-91 Centro Empresarial Arrecife, Torre Peatonal – Oficina 402Ay 805.

**3. Canal telefónico:** PBX: 2630603

**4. Canales Virtuales:**

- **Correos Institucionales:** [denunciacorrupcion@idep.edu.co](mailto:denunciacorrupcion@idep.edu.co)  
[defensorldelciudadano@idep.edu.co](mailto:defensorldelciudadano@idep.edu.co) [centrodedocumentacion@idep.edu.co](mailto:centrodedocumentacion@idep.edu.co)

- **Redes sociales:** Twitter ([twitter.com/idepbogotadc](https://twitter.com/idepbogotadc)), Facebook ([www.facebook.com/pg/idep.bogota](https://www.facebook.com/pg/idep.bogota)), Instagram (@idep\_bogota) y YouTube ([www.youtube.com/user/ComunicacionesIdep](https://www.youtube.com/user/ComunicacionesIdep))

-**Páginas web:** <http://www.idep.edu.co/?q=contact/> o [idep@idep.edu.co](mailto:idep@idep.edu.co)  
<https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarpeticion>

Tabla 3: Canal de interacción

Canal	Total
E-Mail	24
Web	10
Escrito	1
<b>Total General</b>	<b>35</b>

Durante el periodo comprendido entre el 1 al 30 de noviembre de 2020 fueron registradas por el IDEP **treinta y cinco (35)** peticiones por diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, **veinticuatro (24)** ingresaron por e-mail, siendo este el medio el más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del **68,57%**, por la página web **diez (10)** peticiones con una magnitud del **28,57%** y por escrito **una (1)** con un **2,86%**.

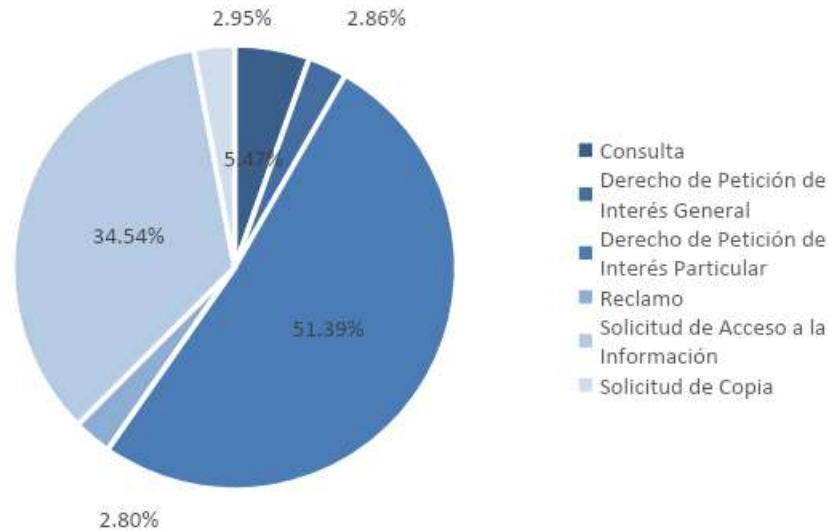
## 3. Tipologías o modalidades.

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 noviembre las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derecho de petición de interés particular representados con un **51,39%**, seguido por solicitudes de acceso a la información con un **34,54%**, consultas con un **5,47%**, solicitud de copia con un **2,95%**, derecho de petición de interés general con un **2,86%** y reclamos con una participación de un **2,80%**.

### Peticiones con respuesta definitiva en el mes de noviembre

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de noviembre y que se reportaron en el sistema Bogotá te Escucha con respuesta definitiva ascienden a **veintidós (22)**, de las cuales **catorce (14)**, son del periodo actual y **ocho (8)** del periodo anterior.

Tabla 4: Peticiones cerradas con respuesta definitiva.

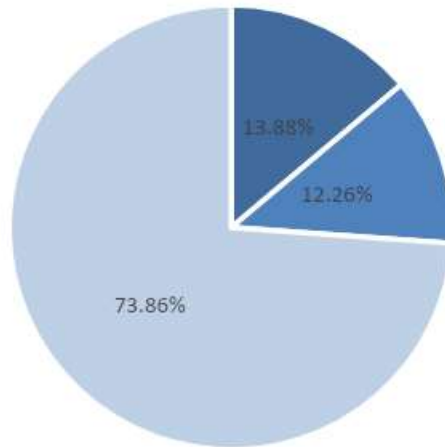
Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General
Atención al Ciudadano	3		3
Subdirección Académica	11	5	16
Subdirección administrativa financiera y de control disciplinario		3	3
<b>Total General</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>22</b>

La siguiente gráfica presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las **veintidós (22)**, peticiones atendidas:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Gráfica 3. Subtemas



- Atención y servicio a la ciudadanía - deficiencia disponibilidad y horarios de atención del servicio
- Gestión del talento humano nomina comisiones licencias e incapacidades.
- Portafolio de servicios - banco de programas y proyectos e información de proyectos

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

Durante el mes de noviembre se realizaron **once (11)** 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	6	55,72%
Entidad Nacional	1	8,91%
Secretaria de Integración Social	1	8,92%
Secretaria De Salud	1	8,84%
Secretaria Jurídica	1	8,35%
Subred Norte	1	9,25%
<b>Total De Traslados Por No Competencia</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

#### 4.2 Subtema. Veeduría Ciudadanas.

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

En la siguiente tabla se observa el promedio de respuesta de las **veintidós (22)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de noviembre, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de **cinco (5) días**, cumpliendo con de los tiempos establecidos por la ley.

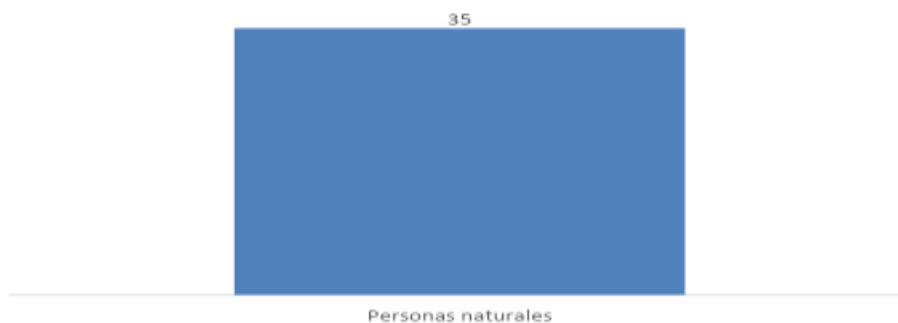
**Tabla 6. Promedio de respuesta por tipología y por dependencias.**

Dependencia	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
Atención al Ciudadano	2		1			1
Subdirección Académica	6	8		1	6	5
Subdirección Administrativa Financiera Y De Control Disciplinario		6				8
Total general	3	6	1	1	6	5

#### 5. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza jurídica de los peticionarios se atendió un **100%** de peticiones presentadas por persona naturales.

**Gráfica 4: 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 con una magnitud del **100%** como se puede ver a continuación.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Gráfica 5: Calidad del Requirente



## 6. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2020.

Este informe muestra las treinta y cinco (**35**) peticiones que ingresan por el sistema de Bogotá te Escucha, en las que se incluyen las **once (11)** peticiones que fueron trasladadas a otras entidades, igualmente se relacionan las **diez (10)** peticiones de entidades o autoridades públicas y las **tres (3)** que fueron cerradas con respuesta definitiva.

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	5	1	1		1		1		22
Derecho de petición en interés particular	25	44	13	8	16	21	17	21	19	12	19		215
Queja	4	4	10	5	2	2	3	1	6	2	1		40
Reclamo			1	1					2	1	1		6
Sugerencia	1	1								2			4
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	6	11	12		74
Solicitud de copias		1	1			1	1	1	1		1		7



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Tipo de solicitud	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Consulta	2	3	1	2		3	1	3	1		4		20
Consulta de datos – Habeas Data													
Reclamo – Habeas Data													
Petición entre autoridades	9	8	9	11	6	8	6	13	16	19	10		115
Total	48	70	41	37	39	42	35	47	52	47	49	0	507

### 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		