



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

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

Bogotá D.C., octubre de 2020



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Contenido

1. Total de peticiones registradas en el IDEP en el mes de octubre.....	3
2. Canales de interacción.....	5
3. Tipologías o modalidades.....	5
4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de octubre.....	6
4.2 Subtema. Veeduría Ciudadanas.....	7
5. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencias.....	8
6. Participación por localidades de los requerimientos registrados durante el periodo.	8
7. Participación por estrato y tipo de requirente.....	9
8. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2020.....	10
Conclusiones	11



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

1. Total de peticiones registradas en el IDEP mes de octubre

En octubre el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico, IDEP, recibió 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	23
B. Peticiones dirigidas al IDEP trasladadas por otras entidades en el SDQS	5
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública recibidas por el IDEP	19
Total	47

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 peticiones registradas inicialmente en la entidad y no las que fueron trasladadas por otras entidades, es decir, a las **veintitrés (23) del literal A**; toda vez que las peticiones registradas por otras entidades o autoridades públicas y que fueron trasladadas al IDEP, esto es, **cinco (5), literal B**, 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 o autoridad pública **diecinueve (19), literal C**, no se deben registrar en el SDQS por no ser de ciudadanos:

Tabla 2: Consolidado de peticiones de entidades o autoridades públicas

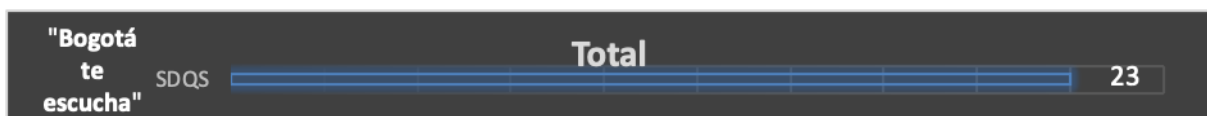
No.	No. Radicado en GOOBI	Fecha Ingreso en GOOBI	No. Radicado Respuesta GOOBI	Fecha Cierre GOOBI	Entidad que remite	Tipo de Solicitud
1	1232	05/10/2020	736	07/10/2020	DASC	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
2	1241	06/10/2020	750	09/10/2020	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
3	1242	06/10/2020	751	09/10/2020	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
4	1243	06/10/2020	752	09/10/2020	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
5	1262	08/10/2020	745	08/10/2020	DEPTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

No.	No. Radicado en GOOBI	Fecha Ingreso en GOOBI	No. Radicado Respuesta GOOBI	Fecha Cierre GOOBI	Entidad que remite	Tipo de Solicitud
6	1263	08/10/2020	749	09/10/2020	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
7	1264	08/10/2020	744	08/10/2020	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
8	1266	09/10/2020	748	09/10/2020	VEEDURÍA DISTRITAL	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
9	1270	09/10/2020	759	14/10/2020	SECRETARÍA GENERAL	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
10	1301	15/10/2020	785	28/10/2020	SECRETARÍA DISTRITAL DE EDUCACIÓN	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
11	1309	16/10/2020	776	22/10/2020	VEEDURÍA DISTRITAL	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
12	1331	19/10/2020	780	23/10/2020	COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
13	1344	20/10/2020	770	20/10/2020	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
14	1361	22/10/2020	783	27/10/2020	DEPTO. ADMIN. SERVICIO CIVIL	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
15	1364	22/10/2020	804	04/11/2020	SECRETARÍA GENERAL A.M.B.D.C	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
16	1365	22/10/2020	796	30/10/2020	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
17	1393	28/10/2020	812	05/11/2020	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
18	1394	28/10/2020	797	03/11/2020	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
19	1410	29/10/2020	791	29/10/2020	SECRETARÍA GENERAL	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 la 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: se radica el comunicado en la Avenida Calle 26 No. 69D-91. Centro Empresarial Arrecife, Torre Peatonal. Oficina – 402 A; o en el buzón de sugerencias

2. Canal presencial: se personaliza en la ventanilla única de radicación y en el Centro de Documentación, ubicado en la Avenida Calle 26 No. 69D- 09. Centro Empresarial Arrecife, Torre Peatonal – Oficinas 402 A y 805.

3. Canal telefónico: PBX: 2630603

4. Canales Virtuales:

- **Correos Institucionales:** denunciacorrupcion@idep.edu.co;
defensorldelciudadano@idep.edu.co; centrodedocumentacion@idep.edu.co

- **Redes sociales:** Twitter (twitter.com/idepbogotadc); Facebook (www.facebook.com/pg/idep.bogota); Instagram (@idep_bogota); YouTube (www.youtube.com/user/ComunicacionesIdep)

- **Páginas web:** <http://www.idep.edu.co/?q=contact/> o idep@idep.edu.co
<https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticion>

Tabla 3: Canal de interacción

Canal	Total
E-Mail	19
Web	4
Total General	23

Durante el periodo comprendido desde el 1 hasta 31 de octubre de 2020 fueron registradas por el IDEP **Veintitrés (23)** peticiones por diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, **diecinueve (19)** ingresaron por e-mail, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos, con un porcentaje del **82,61%** y por la página web **cuatro (4)** peticiones con una participación del **17,39%**

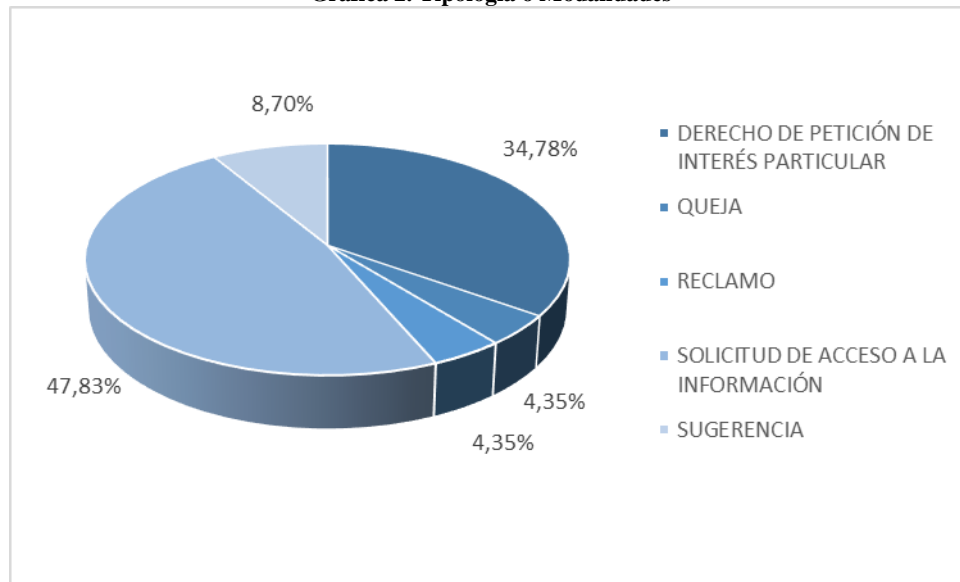
3. Tipologías o modalidades

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 octubre las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron las solicitudes de acceso a la información con un **47,83%**; seguido por el derecho de petición de interés particular con una participación del **34,78%**; después aparecen las sugerencias con un **8,70%**; siguen los reclamos con una proporción del **4,35%**; y, por último, una queja con el **4,35%**.

Peticiones con respuesta definitiva en el mes de octubre

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de octubre y que se reportaron en el sistema Bogotá te Escucha con respuesta definitiva ascienden a **veintisiete (27)**, de las cuales **veintiuna (21)** son del periodo actual y **seis (6)** del periodo anterior.

Tabla 4: Peticiones cerradas con respuesta definitiva

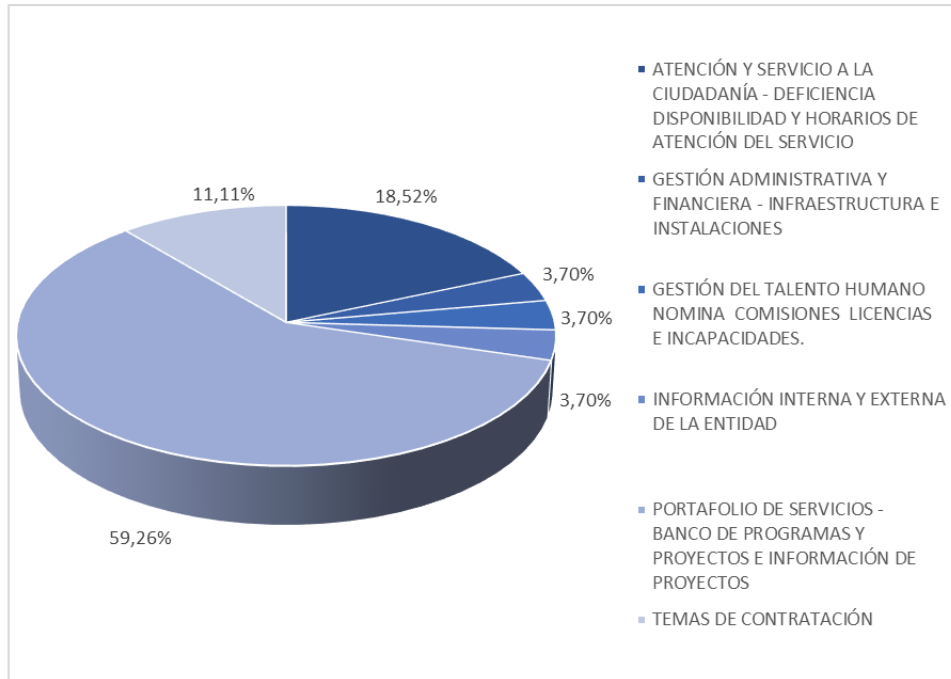
Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General
Atención al Ciudadano	5		5
Oficina asesora jurídica	3	1	4
Subdirección Académica	13	4	17
Subdirección administrativa financiera y de control disciplinario		1	1
Total General	21	6	27

La siguiente gráfica representa las divisiones temáticas en las que se clasifican las **veintisiete (27)** peticiones atendidas:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Gráfica 3. Subtemas



4.1 Total de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de octubre se realizaron cuatro (4) 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	3	75%
Secretaría Distrital de Movilidad	1	25%
Total De Traslados Por No Competencia	4	100%

4.2 Subtema. Veedurías Ciudadanas

En el mes de octubre 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 **veintisiete (27)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de octubre, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de **cinco (5) días**, cumpliendo con los tiempos establecidos por la ley.

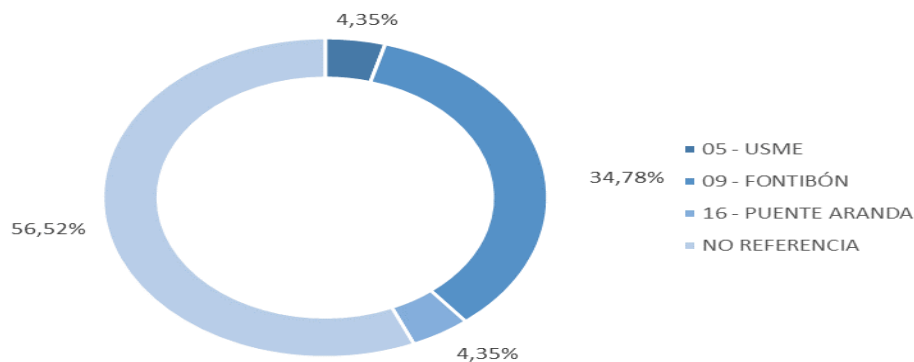
Tabla 6. Promedio de respuesta por tipología y por dependencias.

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	QUEJA	Total general
Atención al Ciudadano	1	1			1	1
Oficina Asesora Jurídica		10		5		9
Subdirección Académica		5	5	3	4	4
Subdirección Administrativa Financiera Y De Control Disciplinario		14				14
Total general	1	7	5	4	4	5

5. Participación por localidades de los requerimientos registrados durante el periodo

Dentro de la información suministrada en los **veintitrés (23)** requerimientos se evidenció que para el ciudadano no es relevante seleccionar este ítem, se registró sin información un **56,52%** del total de peticionarios que utilizaron el aplicativo "Bogotá Te Escucha" en relación con el IDEP.

Gráfica 4. Requerimientos por localidades



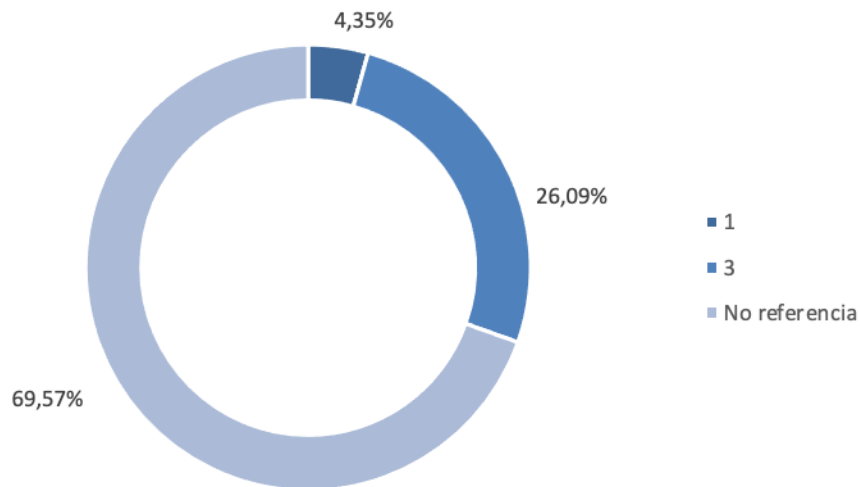


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

6. Participación por estrato y tipo de requirente

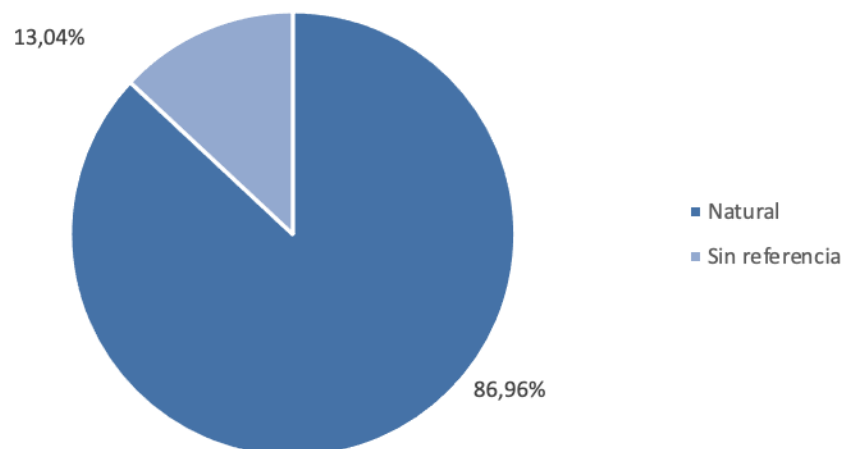
En la siguiente gráfica se registra el estrato de los peticionarios. Se evidencia que el campo no es diligenciado a la hora de hacer los registros de los requerimientos en el aplicativo, con un **69,57%** sin información.

Gráfica 5. Requerimientos por estrato



De acuerdo con la naturaleza jurídica de los peticionarios se atendió un **86,96%** de peticiones presentadas por persona naturales y un **13,04%** sin referencia.

Gráfica7: Tipo de Peticionario

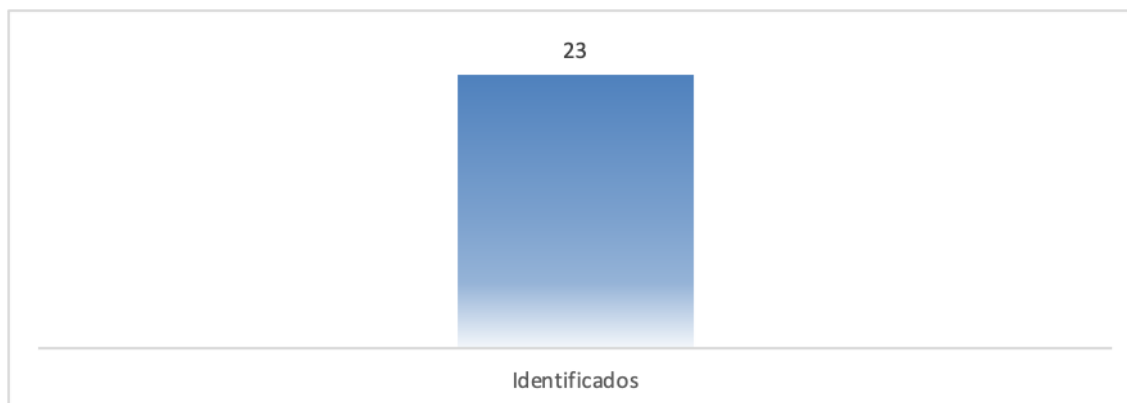




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 recibió en la entidad llegaron a través de peticionarios identificados con una participación del **86,96%** y sin referenciar con un **13,4%**, como se ve a continuación.

Gráfica 8: Calidad del Requirente



7. Consolidado de 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 **veintitrés (23)** peticiones que ingresaron por el sistema de Bogotá te Escucha, en las que se incluyen las **cuatro (4)** peticiones que fueron trasladadas a otras entidades, de igual manera se incluyen las **diecinueve (19)** peticiones de entidades o autoridades públicas y las **cinco (5)** que fueron cerradas con respuesta definitiva.

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				21
Derecho de petición en interés particular	25	44	13	8	16	21	17	21	19	12			196
Queja	4	4	10	5	2	2	3	1	6	2			39
Reclamo			1	1					2	1			5
Sugerencia	1	1								2			4



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Tipo de solicitud	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
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			62
Solicitud de copias		1	1			1	1	1	1				6
Consulta	2	3	1	2		3	1	3	1				16
Consulta de datos – Habeas Data													
Reclamo – Habeas Data													
Petición entre autoridades	9	8	9	11	6	8	6	13	16	19			105
Total	48	70	41	37	39	42	35	47	52	47	0	0	458

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	