



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

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

---

**Bogotá D.C., septiembre de 2020**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## Contenido

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de septiembre.

Para el mes de septiembre en el IDEP se recibieron un total de **52 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 en el SDQS	1
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública recibidas por el IDEP	16
<b>Total</b>	<b>52</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, **una (1) (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 **dieciséis (16) (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	1058	02/09/2020	679	14/08/2020	SECRETARÍA GENERAL A.M.B.D.C	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
2	1060	02/09/2020	662	08/09/2020	VEEDURÍA DISTRITAL	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
3	1066	03/09/2020	677	14/09/2020	SECRETARÍA GENERAL A.M.B.D.C	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
4	1102	10/09/2020	676	14/09/2020	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
5	1115	14/09/2020	687	18/09/2020	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
6	1136	16/09/2020	731	05/10/2020	CANAL CAPITAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR



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
7	1144	17/09/2020	702	25/09/2020	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
8	1148	17/09/2020	694	22/09/2020	VEEDURÍA DISTRITAL	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
9	1149	17/09/2020	699	24/09/2020	SECRETARIA GENERAL	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
10	1191	22/09/2020	727	05/10/2020	SECRETARIA DISTRITAL DE EDUCACIÓN	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
11	1192	22/09/2020	705	28/09/2020	VEEDURÍA DISTRITAL	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
12	1194	22/09/2020	693	22/09/2020	COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
13	1195	23/09/2020	726	05/10/2020	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
14	1200	23/09/2020	715	30/09/2020	DEPTO. ADMIN. SERVICIO CIVIL	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
15	1206	28/09/2020	707	28/09/2020	SECRETARÍA GENERAL A.M.B.D.C	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN
16	1211	30/09/2020	730	05/10/2020	VEEDURÍA DISTRITAL	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 con lo contemplado en la política pública distrital del servicio a la ciudadanía en el Decreto 197 de 2014.

**Web:** <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticion>

**Teléfono:** 2630603 opción 101 y Línea 195

**Escrito:** Ventanilla única de radicación ubicada en la avenida calle 26 No. 69D - 91 oficina 402 A.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**Email:** <http://www.idep.edu.co/?q=contact> – [idep@idep.edu.co](mailto:idep@idep.edu.co)

**Buzón:** Ubicado en la ventanilla única de radicación

Tabla 3: Canal de interacción

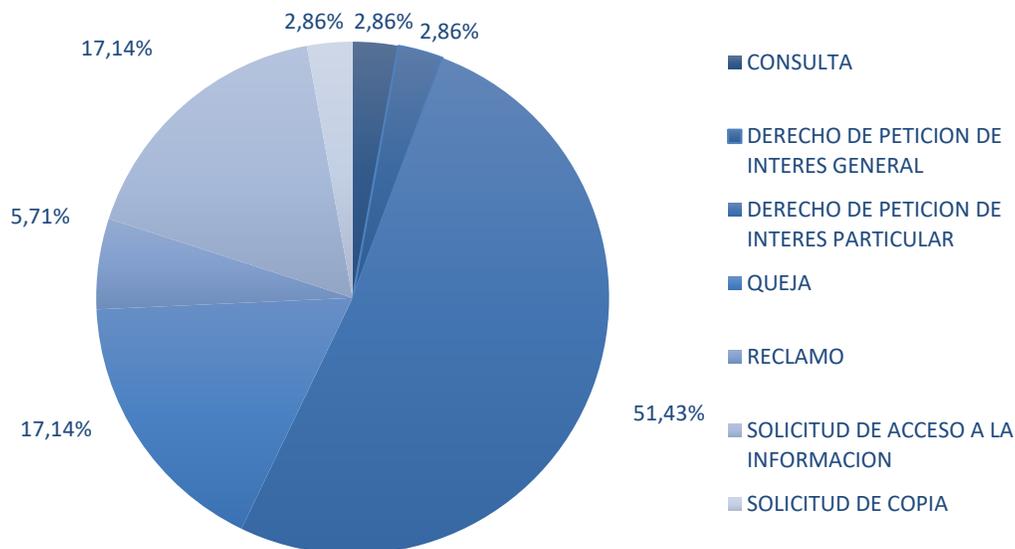
Canal	Total
E-Mail	24
Web	10
Escrito	1
<b>Total General</b>	<b>35</b>

Durante el periodo comprendido entre el 1 al 30 de septiembre 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 el canal escrito **una (1)** con una participación de **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).

Gráfica 2. Tipología o Modalidades





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Para el mes de septiembre las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular que representó un **51,43%**, seguido por las solicitudes de acceso a la información con un **17,14%**, quejas con un **17,14%** (es de aclarar que de las **seis (6)** quejas recibidas **dos (2)** fueron competencia el Instituto y las **cuatro (4)** restantes se trasladaron a la entidad competente), reclamos con un **5,71%**, consultas con un **2,86%**, derecho de petición de interés general con un **2,86%** y solicitud de copia con un **2,86%** de participación, del total de las peticiones.

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

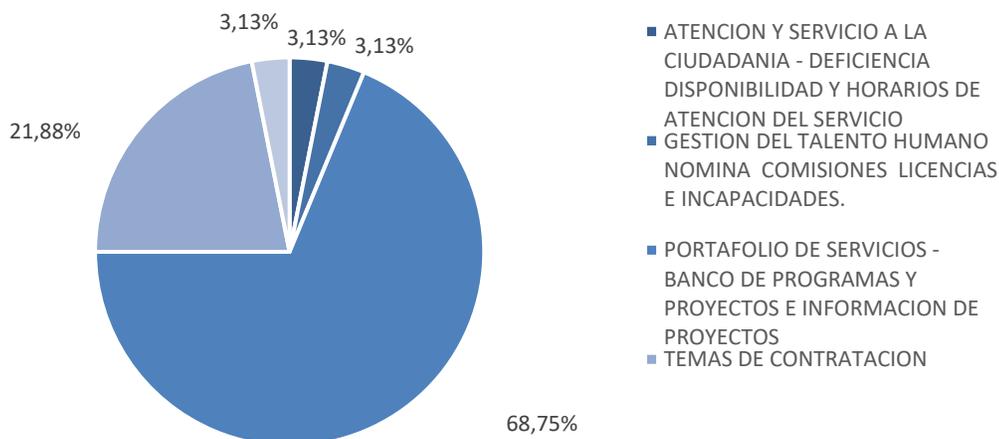
El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de septiembre y que se reportaron en el sistema Bogotá te Escucha con respuesta definitiva ascienden a **treinta y dos (32)**, de las cuales **veintiseis (26)**, son del periodo actual y **seis (6)** del periodo anterior.

Tabla 4: Peticiones cerradas con respuesta definitiva.

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General
Atención al Ciudadano	1		1
Oficina asesora jurídica	3	5	8
Subdirección Académica	21	1	22
Subdirección administrativa financiera y de control disciplinario	1		1
<b>Total General</b>	<b>26</b>	<b>6</b>	<b>32</b>

La siguiente gráfica presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las **treinta y dos (32)**, peticiones atendidas:

Gráfica 3. Subtemas



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

Durante el mes de septiembre se realizaron **siete (7)** 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	85,71%
Secretaría Distrital de Movilidad	1	14,29%
<b>Total De Traslados Por No Competencia</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

#### 4.2 Subtema. Veeduría Ciudadanas.

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

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

En la siguiente tabla se observa el promedio de respuesta de las **treinta y cinco (35)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de septiembre, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de **siete (7) días**, cumpliendo con de los tiempos establecidos por la ley.

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

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Atención al Ciudadano			1,0				1,0
Oficina Asesora Jurídica	17		15				15,5
Subdirección Académica		5	4,6	1,5	4,8	3	4,3
Subdirección Administrativa Financiera Y De Control Disciplinario			6				6
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>7,9</b>	<b>1,5</b>	<b>4,8</b>	<b>3</b>	<b>7</b>

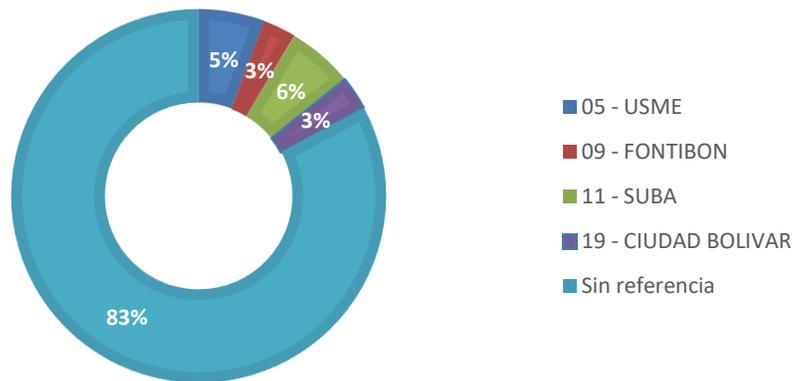


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 6. Participación por localidades de los requerimientos registrados durante el periodo.

Dentro de la información suministrada en los **treinta y cinco (35)** requerimientos se evidencia que para el ciudadano no es relevante seleccionar este ítem; se registra sin información un **82,86%**, del total de peticionarios que utilizaron el aplicativo "Bogotá Te Escucha" con relación al IDEP.

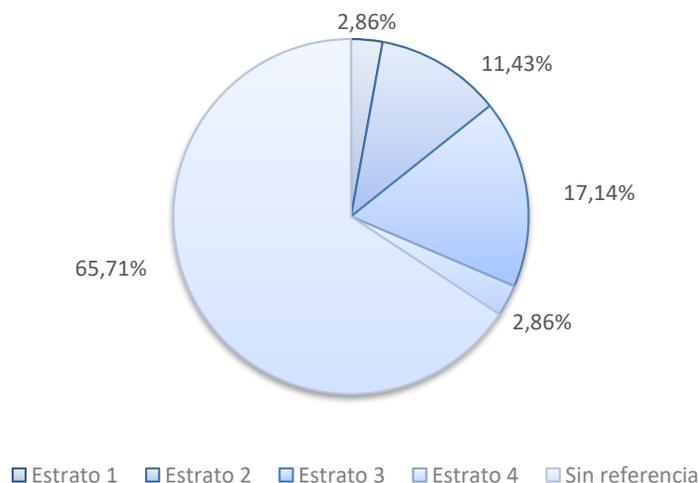
Gráfica 4. Requerimientos por localidades.



## 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 **65,71%** sin información.

Gráfica 5. Requerimientos por estrato.

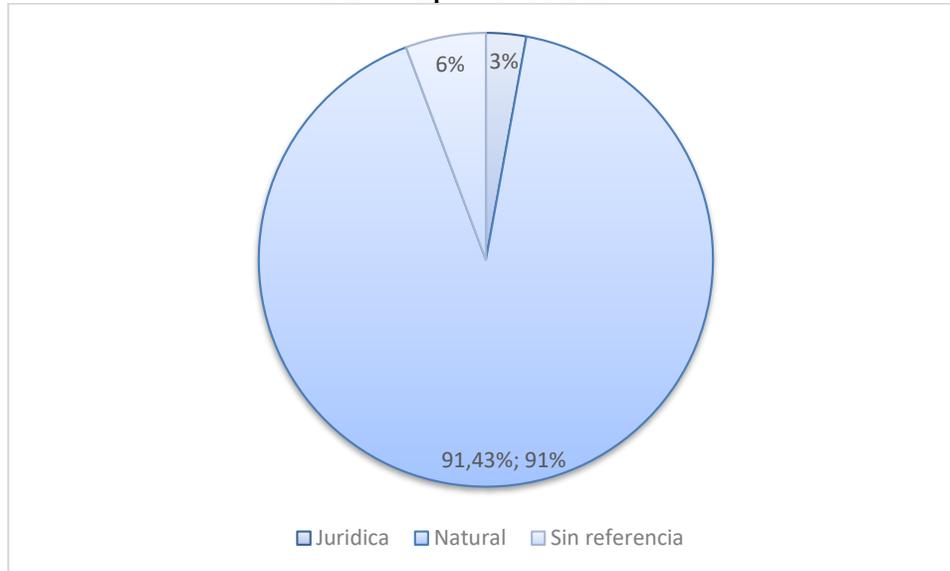




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

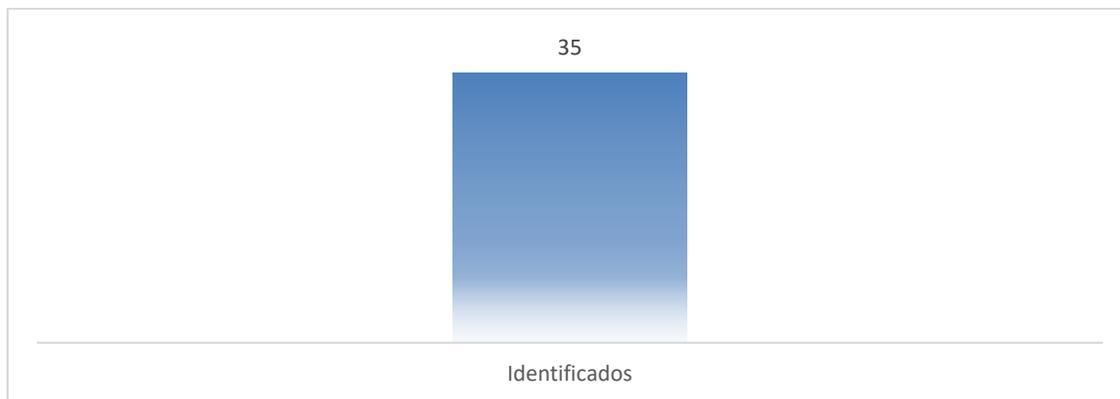
De acuerdo con la naturaleza jurídica de los peticionarios se atendió un **91,43%** de peticiones presentadas por persona naturales, un **6%** sin referencia y un **3%** por personas jurídicas.

Gráfica7: 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 y representan el **100%** del total relacionado como se puede ver a continuación.

Gráfica 8: 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 o autoridades públicas.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Tabla 7. Consolidado de peticiones.

Este informe muestra las **treinta cinco (35)** peticiones que ingresan por el sistema de Bogotá te Escucha, en las que se incluyen las siete (7) peticiones que fueron trasladadas a otras entidades, igualmente se incluyen las **dieciséis (16)** peticiones de entidades o autoridades públicas.

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				184
Queja	4	4	10	5	2	2	3	1	6				37
Reclamo			1	1					2				4
Sugerencia	1	1											2
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				51
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				86
Total	48	70	41	37	39	42	35	47	52	0	0	0	411



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

### 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		