



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

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

Bogotá D.C., junio de 2020



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Contenido

1. Total de peticiones registradas en la entidad en el mes de junio.....	3
2. Canales de interacción.	5
3. Tipologías o modalidades.....	5
4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de junio	6
4.1 Total peticiones trasladadas por no competencia.....	7
4.2 Subtema: Veeduría Ciudadanas.	7
5. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencia.	7
6. Participación por localidades de los requerimientos registrados durante el periodo.	8
7. Participación de peticionarios por estrato y tipo de requirente.....	9
8. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2020.....	11
Recomendaciones.	12
Conclusiones	12



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

Para el mes de junio en el IDEP se recibieron un total **42 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	31
B. Peticiones dirigidas al IDEP trasladadas por otras entidades en el SDQS	3
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública recibidas por el IDEP	8
Total	42

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 (31) y una 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, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública **ocho (8) (literal C)**, no se deben registrar en el SDQS por no ser de ciudadanos:

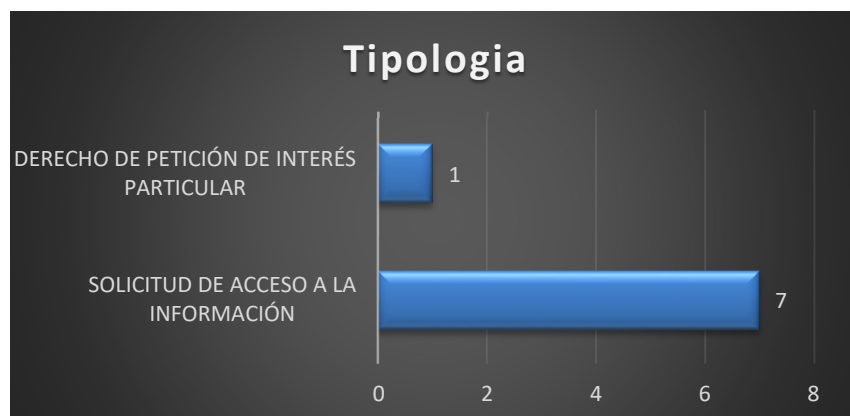


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Tabla 2: Consolidado de peticiones de entidades o autoridades públicas

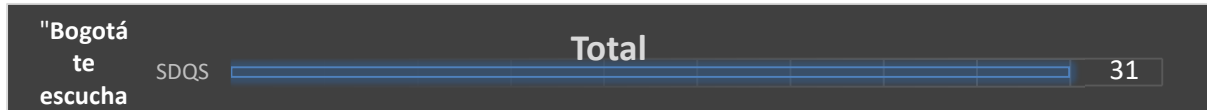
PETICIONES ENTRE ENTIDADES O AUTORIDADES PÚBLICAS							
No.	No. Radicado en GOOBI	Fecha Ingreso en GOOBI	No. Radicado Respuesta GOOBI	Fecha Cierre GOOBI	Entidad que remite	Tipo de Solicitud	Asignación Dependencia
1	682	5/6/2020	431	12/6/2020	SECRETARIA GENERAL ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SAFCD
2	693	9/6/2020	452	18/6/2020	VEEDURIA DISTRITAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SAFCD
3	699	10/6/2020	448	18/10/2020	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	OAJ
4	725	16/6/2020	456	19/6/2020	DEPTO. ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SAFCD
5	741	17/6/2016	466	25/6/2020	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	OAJ
6	746	18/6/2020	449	18/06/2020	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	OAJ
7	749	18/6/2020	486	06/08/2020	SECRETARIA JURÍDICA DISTRITAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	OAJ
8	769	30/06/2020	488	06/08/2020	VEEDURÍA DISTRITAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	OAP

Gráfica 1: Total de peticiones dirigidas al IDEP, por otras entidades o autoridades públicas



En la gráfica 1 se puede observar que de las **ocho (8)** peticiones dirigidas al IDEP por otras entidades o autoridades públicas, las solicitudes de acceso a la información fue la tipología o modalidad más representativa con un impacto del 87%.

Gráfica 2: 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: <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 3: Canal de interacción

Canal	Total
E-Mail	25
Web	6
Total General	31

Durante el periodo comprendido entre el 1 al 30 de junio de 2020 fueron registradas por el IDEP **treinta y un (31)** peticiones por diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, **veinticinco (25)** ingresaron por e-mail, siendo este el medio el más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del **80.65%** y por la página web **seis (6)** peticiones con una magnitud del **19.35%**.

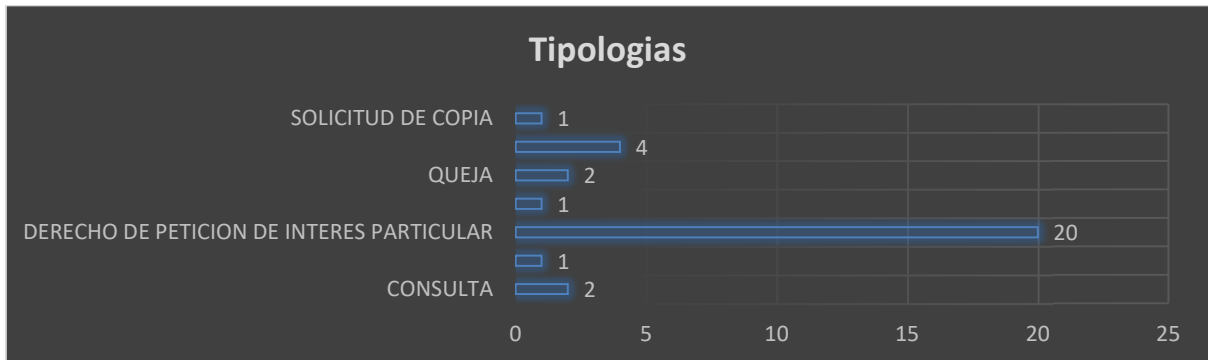
3. Tipologías o modalidades.

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 3. Tipología o Modalidades



Para el mes de junio las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fue el derecho de petición de interés particular que representó un **64.52%** del total de las peticiones.

Por otro lado, es necesario precisar que las **dos (2)** 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 junio

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de junio y que se reportaron en el sistema Bogotá te Escucha con respuesta definitiva ascienden a **treinta y siete (37)**, de las cuales **veinte (20)** son del periodo actual y **diecisiete (17)** del periodo anterior.

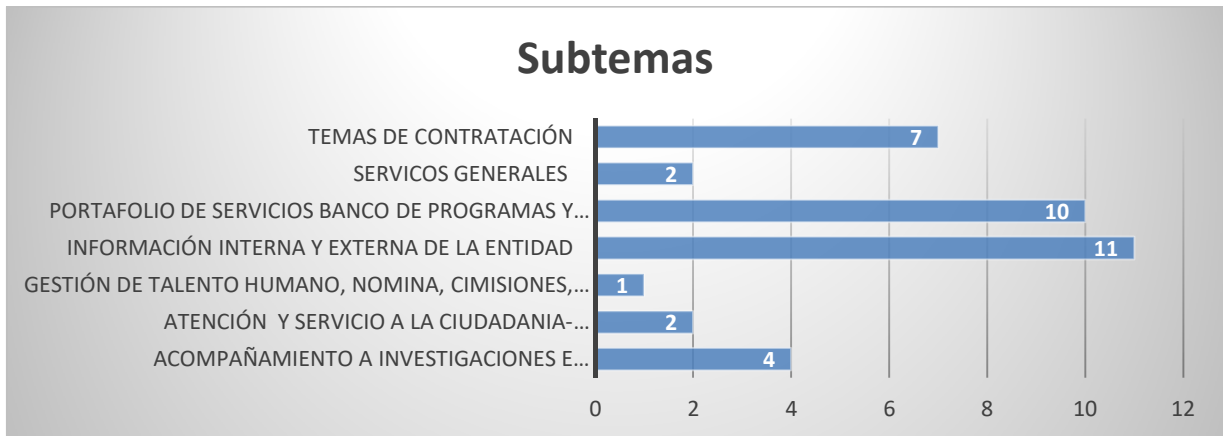
Tabla 4: Peticiones cerradas durante el periodo actual.

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General
Área de Atención al ciudadano		3	3
Oficina Asesora de Planeación	1		1
Oficina asesora jurídica	2	5	7
Subdirección Académica	17	8	25
Subdirección administrativa financiera y de control disciplinario		1	1
Total General	20	17	37

La siguiente gráfica presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las **treinta y siete (37)** peticiones atendidas:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Gráfica 4. Subtemas



4.1 Total de peticiones trasladadas por competencia.

Durante el mes de junio se realizaron **seis (6)** 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 de Educación	4	66.6%
Secretaría de Integración social	1	16.6%
Secretaria de Seguridad	1	16.6%
Total De Traslados Por No Competencia	6	100%

4.2 Subtema. Veeduría Ciudadanas.

En el mes de junio 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 siete (37)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de junio, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de **seis (6) días**, cumpliendo con de los tiempos establecidos por la ley.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

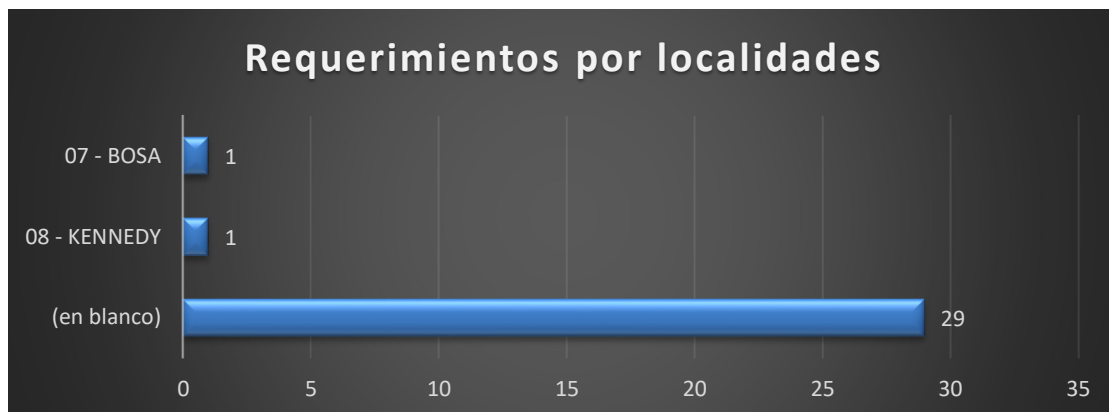
Tabla 6. Promedio de respuesta por tipología y por dependencias.

DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total general
Área de Atención al Ciudadano	1	1		9	3,6
Oficina Asesora de Planeación		8			8
Oficina Asesora Jurídica		9		3	8.2
Subdirección Académica	4	5	4	4	5.5
Subdirección Administrativa Financiera Y De Control Disciplinario		7			7
Total general	2.5	6.5	4	5.1	6

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

Dentro de la información suministrada en los 31 requerimientos se evidencia que para el ciudadano no es relevante seleccionar este ítem; se registra sin información un **93,54%**, del total de peticionarios que utilizaron el aplicativo "Bogotá Te Escucha" con relación al IDEP.

Gráfica 5. Requerimientos por localidades.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 **83.8%** sin información.

Gráfica 6. Requerimientos por estrato.



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

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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Gráfica 8: Calidad del Requiriente





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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.

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							20
Derecho de petición en interés particular	25	44	13	8	16	21							129
Queja	4	4	10	5	2	2							27
Reclamo			1	1									2
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							36
Solicitud de copias		1	1			1							3
Consulta	2	3	1	2		3							11
Consulta de datos – Habeas Data													0
Reclamo – Habeas Data													0
Petición entre autoridades	9	8	9	11	6	8							43
Total	48	70	41	37	39	42	0	0	0	0	0	0	277

Este informe muestra las **treinta y cuatro (34)** peticiones que ingresan por el sistema de Bogotá te Escucha, de las cuales **treinta y un (31)** corresponden a peticiones de ciudadanos y tres **3** trasladadas por otras entidades, igualmente se incluyen las **ocho (8)** peticiones de entidades o autoridades públicas.



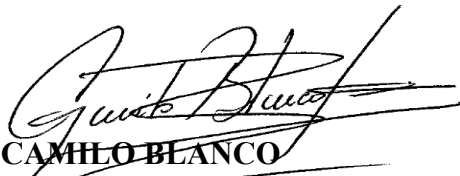
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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.

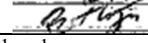
Conclusiones

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		



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.