



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Instituto para la Investigación Educativa y el
Desarrollo Pedagógico

INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP

INFORME PQRS ABRIL 2019 ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D.C., abril de 2019

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD

Durante el mes de abril de 2019 ingresaron 36 peticiones en total al IDEP, de las cuales 6 ingresaron al sistema Bogotá te escucha y se trasladaron por este mismo medio, 3 peticiones son entre entidades y no se radican en el sistema Bogotá Te escucha.

Tabla 1: Peticiones por ciudadanos Recibidas abril de 2019

"Bogotá te escucha"	33
---------------------	----

Tabla 2: Peticiones Radicadas en el mes de abril

ORIGEN DE LA PETICION	MEDIO DE INGRESO DE LA PETICION	CANTIDAD RECIBIDA	TOTAL
Ciudadanía	GOOBI	27	33
	BOGOTÁ TE ESCUCHÁ	6	
Entre Entidades	GOOBI	3	3
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS MES DE ABRIL			36

2. CANALES DE INTERACCION.

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

Buzón

Tabla 3: Canal de interacción

Canal	"Bogotá Te Escucha"	Entre entidades	Total general
Escrito	3	3	6
E-Mail	19		19
Web	7		7
Presencial	4		4
Total General	33	3	36

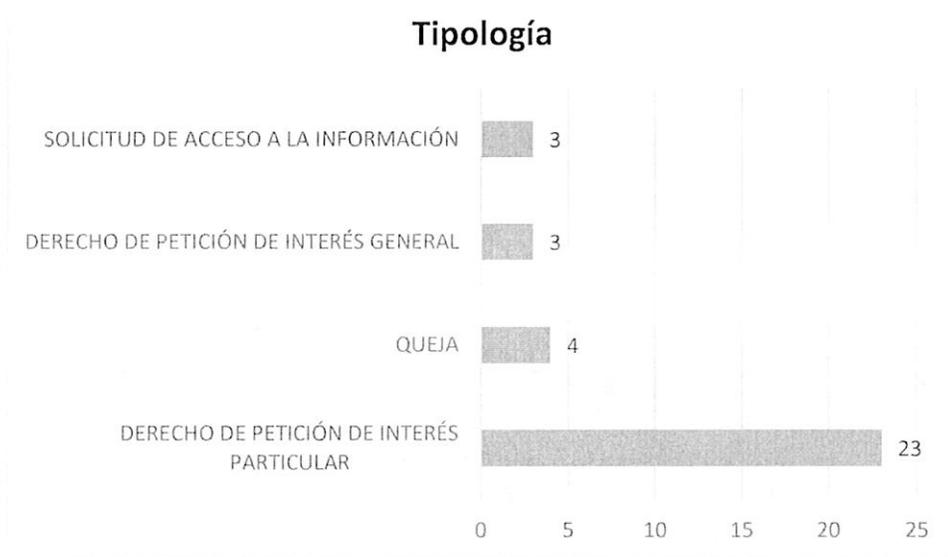
Durante el periodo comprendido entre el 1ro y el 30 de abril de 2019, se recibieron treinta y seis (36) peticiones por diferentes canales. Las 33 peticiones de ciudadanos estas discriminadas de la siguiente manera: diecinueve (19) E-mail, equivalentes a un 57.58%, siete (7) escritas, equivalentes a un 21.21%, cuatro (4) presencial, equivalentes a un 12,12% y tres (3) escrito, equivalentes a un 9,09%. Las peticiones entre entidades ingresaron todas por el canal escrito.

3. TIPOLOGIAS 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.



Tabla 4: Tipología o Modalidades

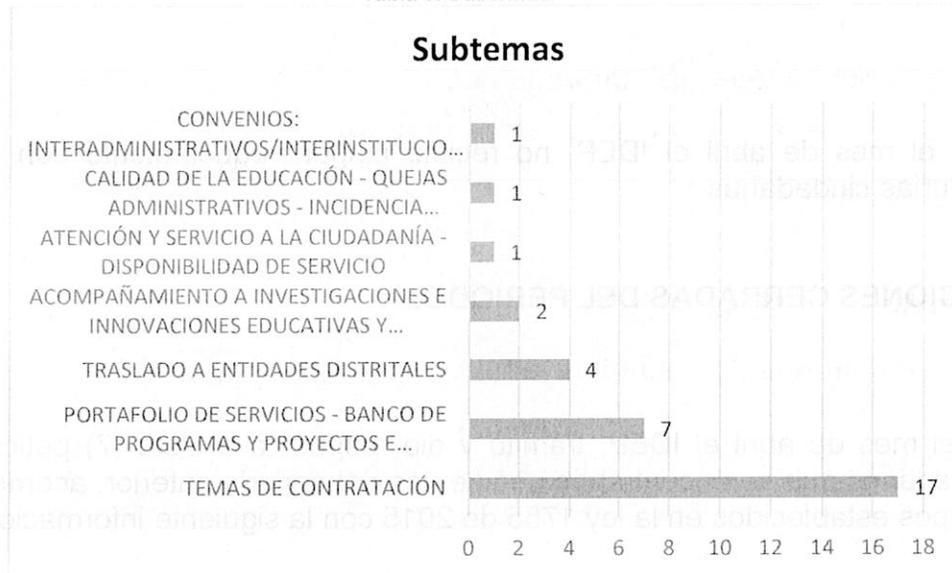


Para el mes de abril la tipología con más requerimientos por parte de los ciudadanos fue: “Derecho de petición de interés particular” con un 69,70%, seguido por la tipología “queja” equivalente a un 12.12%, “derecho de petición de interés general” y “solicitud de acceso a la información” que equivalente a un 9.09% cada una. Cabe aclarar que de las 4 quejas que fueron recibidas, solamente una era competencia de la entidad, y se dio respuesta dentro de los términos de ley, las restantes fueron trasladadas a las entidades competentes.

4. SUBTEMAS DE LAS PETICIONES DE LOS CIUDADANOS

El IDEP, durante el mes de abril presentó 8 subtemas discriminados de la siguiente manera:

Tabla 5: Subtemas



Para este periodo, el requerimiento por subtema "Temas de contratación", tiene una participación de 17 peticiones con 51.52%, siendo la más relevante a las que se le dio alcance en la entidad.

4.1 Total Peticiones Trasladas Por No Competencia.

Tabla 6: Traslado por no competencia

Entidad	Total	Porcentaje
Secretaría de Educación Distrital	4	66.67%
Transmilenio	1	16.67%
Secretaría General	1	16.67%
Total De Traslados Por No Competencia	6	100%

Durante el periodo comprendido entre el primero y el 30 de abril se recibieron 6 peticiones que no eran de competencia del IDEP, por lo tanto, fueron trasladadas a la entidad correspondiente de la siguiente manera: 4 requerimientos fueron enviados a la Secretaria de Educación Distrital, 1 a Transmilenio y 1 a la Secretaria General. Se dio trámite dentro de los términos establecidos por la ley.

4.2 Subtema Veeduría Ciudadanas.

Para el mes de abril el IDEP, no recibió ningún requerimiento con subtema veedurías ciudadanas.

5. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.

5.1 Peticiones de ciudadanos cerradas periodo anterior.

En el mes de abril el IDEP, tramitó y dio respuesta a siete (7) peticiones de ciudadanos que se encontraban pendientes del periodo anterior, acorde con los tiempos establecidos en la ley 1755 de 2015 con la siguiente información:

Tabla 7: Peticiones cerradas periodo anterior

Dependencia	Total Cerradas	%
Subdirección académica	3	42.86%
Subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario	1	14.29%
Oficina asesora jurídica	2	28.57%
Oficina asesora de planeación	1	14.29%
Total General	7	100%

5.2. Peticiones cerradas de ciudadanos periodo actual

Para este periodo, el Instituto dio cierre a 25 requerimientos que equivalen a un 75.75% de los 33 recibidos por parte de los ciudadanos, quedando pendientes para el próximo periodo 8 peticiones con un porcentaje de un 24.24%, se totalizan las peticiones recibidas y tramitadas.

Tabla 8: Peticiones Cerradas periodo actual

Dependencia	Total Requerimientos Cerrados Periodo Actual	Pendientes Próximos Periodo	Sub Total	%
Subdirección académica	5	3	8	24.24%
Oficina asesora jurídica	7	3	10	30.30%
Subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario	8	1	9	27.27%
Atención al ciudadano	6		6	18.18%
Total General	26	7	33	100%

6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA.

Durante este periodo el IDEP, obtuvo un tiempo promedio de respuesta de 4 días, para dar respuesta a los ciudadanos, lo que indica que, si el promedio de respuesta de un requerimiento es de 15 días, el Instituto está dentro de los tiempos establecidos por la ley.



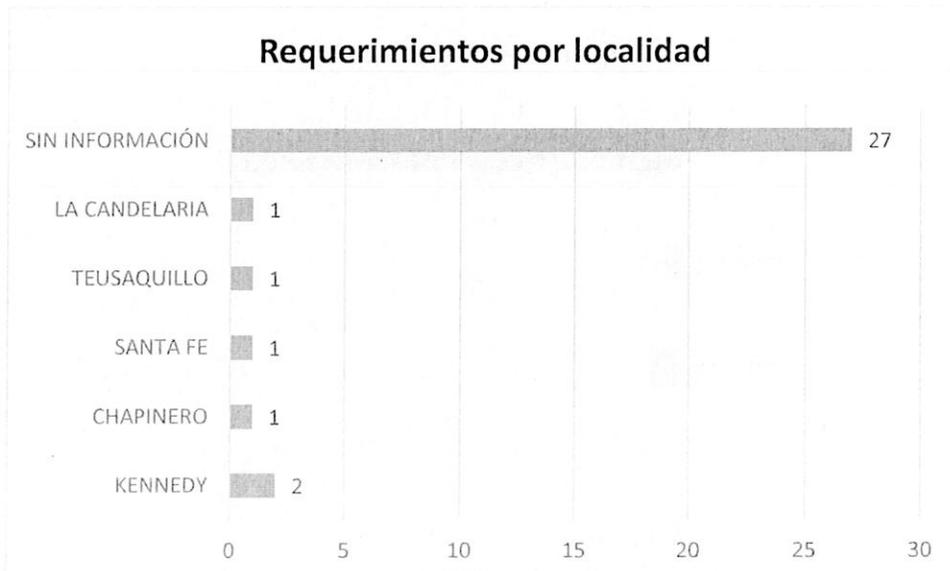
Tabla 9: Promedio De Respuesta por Tipología y por Dependencia

DEPENDENCIAS	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	QUEJA	RECLAMO	CONSULTA	Promedio de días por Dependencias
OFICINA ASESORA JURIDICA	12	9		8			9
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO		5	2				3
SUBDIRECCION ACADEMICA		4	5				4
ATENCION AL CIUDADANO		1		1			1
PROMEDIO POR TIPO DE SOLICITUD	12	4	3	1			5
PROMEDIO POR EL TOTAL DE LA ENTIDAD							4

7. 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; de tal manera que las localidades que utilizaron para este mes fueron: Teusaquillo, Santa fe chapinero y la Candelaria con un porcentaje de participación de 3.03% cada una, mientras que sin información se registra un 81.82%, del total de peticionarios que utilizaron el aplicativo "Bogotá Te Escucha" con relación al IDEP.

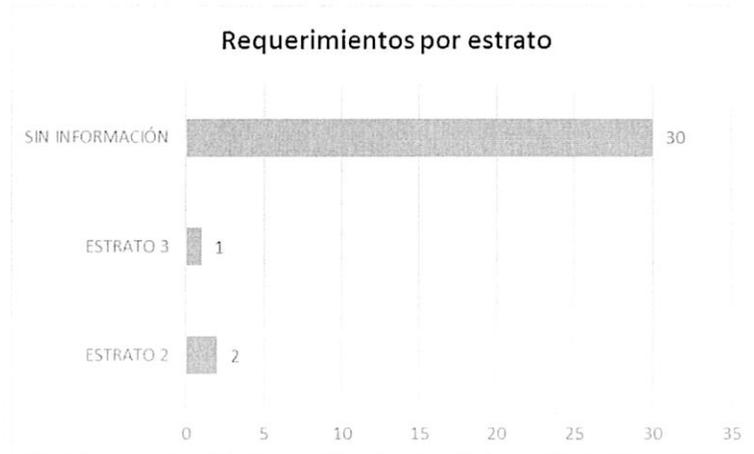
Tabla 10: Requerimientos por localidad



8. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE.

De acuerdo con la gráfica los estratos que presentan requerimientos al IDEP son: estrato 2 con 2 peticiones, equivalente al 6.06% y estrato 1 con una petición, equivalente a un cada uno 3.03%. Se evidencia que el campo no es diligenciado a la hora de hacer los registros de los requerimientos en el aplicativo con un 90.91% sin información.

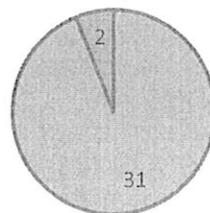
Tabla 11: Requerimientos por estrato



De acuerdo a la siguiente grafica el IDEP, atendió por tipo de requirente como personas naturales un 93.94%% y sin información un 6.06% de los peticionarios.

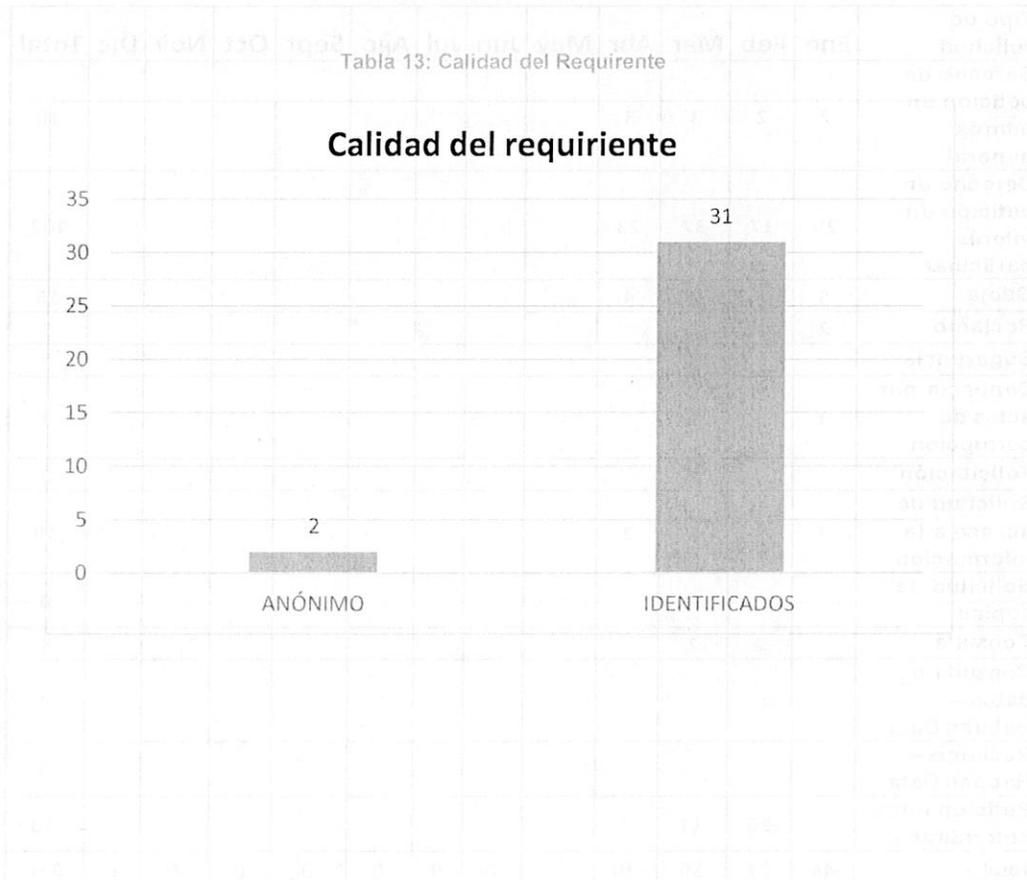
Tabla 12: Tipo de Peticionario

Tipo de peticionario



NATURAL
 SIN INFORMACIÓN

Para la gráfica siguiente, la calidad del requirente 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 93.94% del total, y un 6.06% de ellos presentan los requerimientos de manera anónima





9. CONSOLIDADO PETICIONES ATENDIDAS DURANTE LA VIGENCIA 2019

En el siguiente cuadro se relaciona el consolidado de peticiones recibidas en el año 2019 incluyendo las solicitudes entre entidades

Tabla 13: 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	2	2	3	3									10
Derecho de petición en interés particular	25	17	37	23									102
Queja	5	4	2	4									15
Reclamo	2	1											3
Sugerencia													0
Denuncia por actos de corrupción	3												3
Felicitación													0
Solicitud de acceso a la información	7	35	4	3									49
Solicitud de copias													0
Consulta		2	2										4
Consulta de datos – Habeas Data													0
Reclamo – Habeas Data													0
Petición entre autoridades		16	11	3									30
Total	44	77	59	36	0	0	0	0	0	0	0	0	216



RECOMENDACIONES.

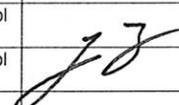
Se recomienda continuar con el seguimiento interno a cada una de las peticiones que llegan a la Entidad y al aplicativo “Bogotá te escucha” - SDQS.

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.


CARLOS GERMÁN PLAZAS BONILLA

Subdirector Administrativo, Financiero y de Control Disciplinario

	Nombre / Cargo	Firma
Aprobó	Carlos Germán Plazas Bonilla / Subdirector Administrativo, Financiero y de Control Disciplinario	
Revisó	Carlos Germán Plazas Bonilla / Subdirector Administrativo, Financiero y de Control Disciplinario	
Elaboró	Daniela Castro Jiménez / 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		

