



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 MARZO 2019 ATENCIÓN AL CIUDADANO

---

Bogotá D.C., marzo de 2019





## 1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN LA ENTIDAD

Durante el mes de marzo de 2019 ingresaron 59 peticiones en total al IDEP, de las cuales 5 ingresaron al sistema Bogotá te escucha y estas se trasladaron por este mismo medio, 11 peticiones son entre entidades y estas no se radican en el sistema Bogotá Te escucha.

Tabla 1: Peticiones Recibidas marzo de 2019

SDQS	59
------	----

Tabla 2: Peticiones Radicadas en el mes de marzo

ORIGEN DE LA PETICIÓN	MEDIO DE INGRESO DE LA PETICIÓN	CANTIDAD RECIBIDA
Ciudadanía	GOOBI**	43*
	BOGOTA TE ESCUCHA	5
Entre Entidades	GOOBI	11
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS MES DE MARZO		59

\*Durante el mes de marzo se radico una petición dos veces en el sistema de radicación documental, debido a que el peticionario presentó su solicitud el mismo día por canales de atención diferente, generando un doble ingreso al sistema del IDEP; No obstante, la petición se creó solo una vez en el sistema Bogotá Te escucha. Lo anterior no afecta las cifras presentadas.

\*\* Se ingresaron al sistema de radicación documental del IDEP 3 peticiones recibidas, que no se clasificaron como PQRS. Por lo anterior, estas se encuentran en el consolidado de Comunicaciones recibidas en el sistema de gestión de radicación del IDEP.



## 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](mailto:idep@idep.edu.co)

**Buzón**

Tabla 3: Canal de interacción

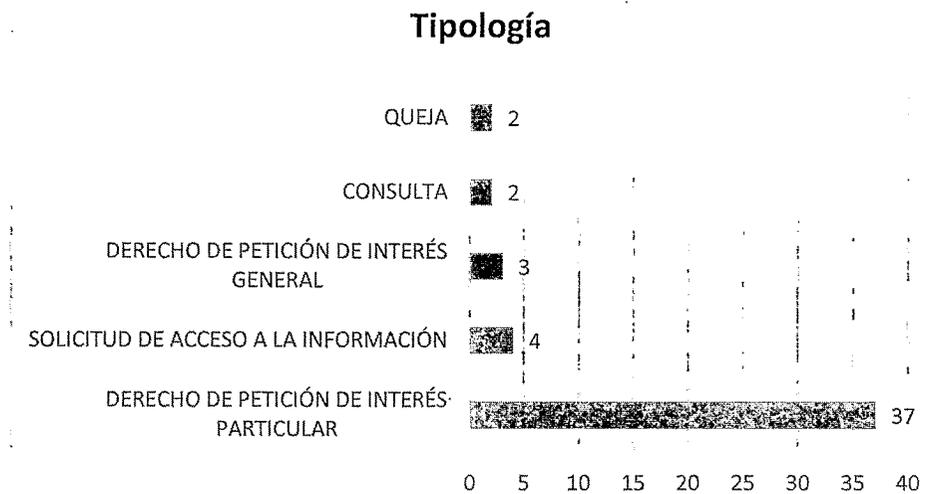
CANAL	SDOS	Entre entidades	Total general
Escrito	13	11	24
E-Mail	26		26
Web	7		7
Presencial	2		2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>48</b>	<b>11</b>	<b>59</b>

Durante el periodo comprendido entre el 1ro y el 31 de marzo de 2019, se recibieron cincuenta y nueve (59) peticiones por diferentes canales. Las 48 peticiones de ciudadanos estas discriminadas de la siguiente manera: veintiséis (26) E-mail, equivalentes a un 54.17%, trece (13) escritas, equivalentes a un 27.08%, siete (7) web, equivalentes a un 14.58% y dos (2) presencial, equivalentes a un 4.17%. Las peticiones entre entidades ingresaron todas por el canal escrito.

### 3. TIPOLOGÍAS 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

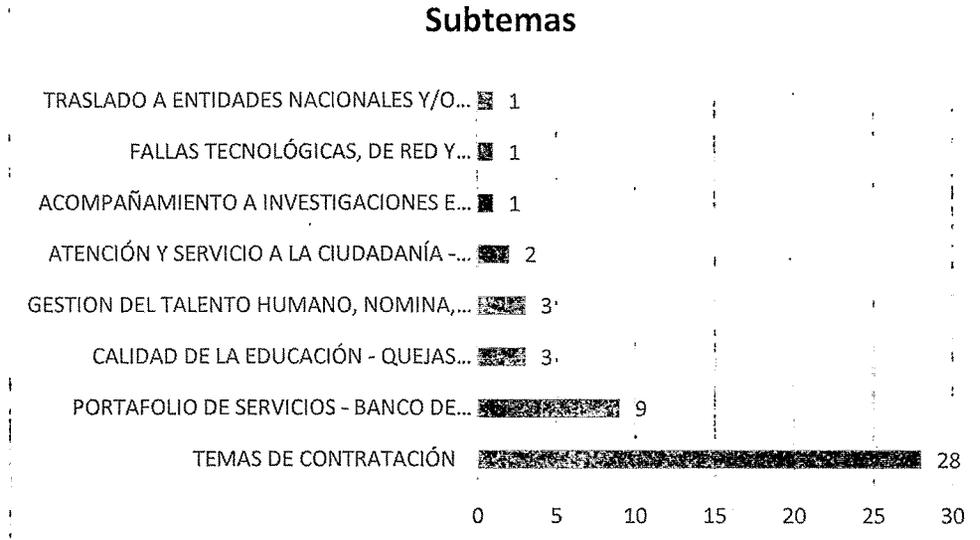


Para el mes de marzo la tipología con más requerimientos por parte de los ciudadanos fue: “Derecho de petición de interés particular” con un 77.08%, seguido por la tipología “solicitud de acceso a la información” equivalente a un 8.33%, “derecho de petición de interés general” equivalente a un 6.25%, por último “consulta” y “queja” que equivalente a un 4.17% cada una. Cabe aclarar que las 2 quejas que fueron recibidas, ninguna era competencia de la entidad, por lo tanto, fueron trasladadas a las entidades competentes.

#### 4. SUBTEMAS DE LAS PETICIONES DE LOS CIUDADANOS

El IDEP, durante el mes de marzo 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 28 peticiones con 58.33%, siendo la más relevante a las que se les 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	3	60%
Transmilenio	1	20%
Universidad Francisco José de Caldas	1	20%
<b>TOTAL DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



Durante el periodo comprendido entre el primero y el 31 de marzo se recibieron 5 peticiones que no eran de competencia del IDEP, por lo tanto, fueron trasladadas a la entidad correspondiente de la siguiente manera: 3 requerimientos fueron enviados a la Secretaria de Educación Distrital, 1 a Transmilenio y 1 a la Universidad Francisco José de Caldas. Se dio trámite dentro de los términos establecidos por la ley.

#### 4.2 Subtema Veeduría Ciudadanas.

Para el mes de marzo 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 marzo el IDEP, tramitó y dio respuesta a once (11) 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	10	90.91%
Subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario	1	9.09%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

#### 5.2. Peticiones cerradas de ciudadanos periodo actual

Para este periodo, el Instituto dio cierre a 41 requerimientos que equivalen a un 85.42% de los 48 recibidos por parte de los ciudadanos, quedando pendientes para



el próximo periodo 7 peticiones con un porcentaje de un 14.58%, se totalizan las peticiones recibidas y tramitadas.

Tabla 8: Peticiones Cerradas periodo actual

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	PENDIENTES PROXIMO PERIODO	Sub TOTAL	%
Subdirección académica	7	3	10	20.83 %
Oficina asesora jurídica	2	2	4	8.33%
Subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario	27	1	28	58.33 %
Atención al ciudadano	5		5	10.42 %
Oficina asesora de planeación		1	1	2.08%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>41</b>	<b>7</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

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

Durante este periodo el IDEP, obtuvo un tiempo promedio de respuesta de 7 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

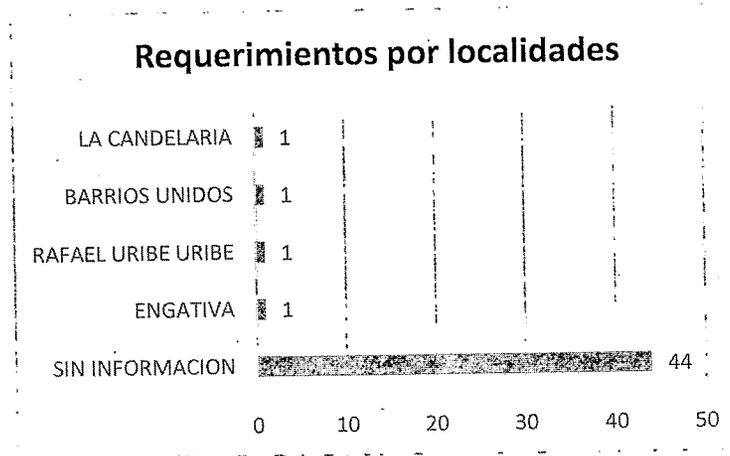
DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	QUEJA	RECLAMO	CONSULTA	Promedio de días por Dependencias
OFICINA ASESORA JURIDICA		9					9
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	9	11	1				7
SUBDIRECCION ACADEMICA	9	5	4			2	5
OFICINA ASESORA PLANEACION		11					11
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	1		1		1	1
PROMEDIO POR TIPO DE SOLICITUD	6	7	2	1		2	3
PROMEDIO POR EL TOTAL DE LA ENTIDAD							7

## 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: Engativá, Rafael Uribe, Barrios unidos y la Candelaria con un porcentaje de participación de 2.08% cada una, mientras que sin información se registra un 91.67%, del total de peticionarios que utilizaron el aplicativo "Bogotá Te Escucha" con relación al IDEP.



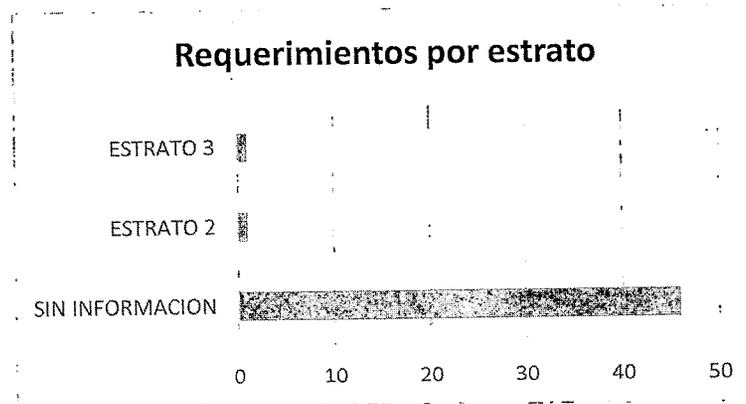
Tabla 10: Requerimientos por localidad



## 8. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE.

De acuerdo con la gráfica los estratos que presentan requerimientos al IDEP son: estrato 2 y 3 con un total de 1 petición equivalente a un cada uno 2.08%. Se evidencia que el campo no es diligenciado a la hora de hacer los registros de los requerimientos en el aplicativo con un 95.83% sin información.

Tabla 11: Requerimientos por estrato

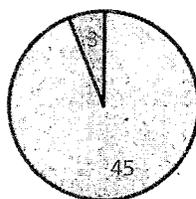




De acuerdo a la siguiente grafica el IDEP, atendió por tipo de requirente como personas naturales un 72.73%% y sin información un 27.27% de los peticionarios.

Tabla 12: Tipo de Peticionario

### Tipo de peticionario

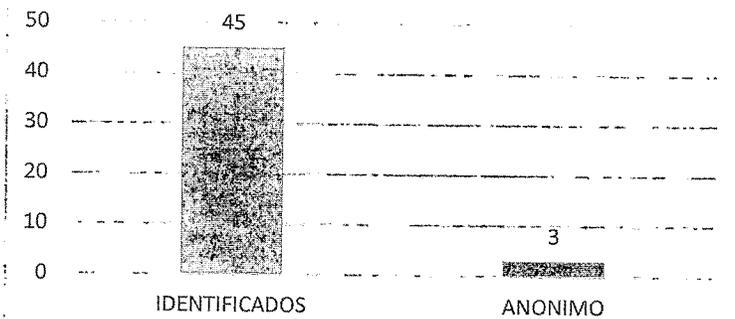


■ Natural ■ SIN INFORMACION

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 93.75% del total, y un 6.25% de ellos presentan los requerimientos de manera anónima

Tabla 13: Calidad del Requirente

### Calidad del requirente





## 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

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										7
Derecho de petición en interés particular	25	17	37										79
Queja	5	4	2										11
Reclamo	2	1											3
Sugerencia													0
Denuncia por actos de corrupción	3												3
Felicitación													0
Solicitud de acceso a la información	7	35	4										46
Solicitud de copias													0
Consulta		2	2										4
Consulta de datos – Habeas Data													0
Reclamo – Habeas Data													0
Petición entre autoridades													0
Solicitud de informes por los congresistas		16	11										27
Total	44	77	59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	180

### 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.

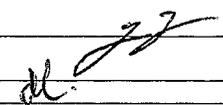


## CONCLUSIONES

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

