



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 MAYO 2019 ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D.C., mayo de 2019



1. Total, Peticiones Recibidas En La Entidad

Durante el mes de mayo de 2019 ingresaron 53 peticiones en total al IDEP, de las cuales 4 ingresaron al sistema Bogotá te escucha y se trasladaron por este mismo medio por lo cual estas peticiones no se registraron en el sistema de información Goobi, y 7 peticiones son entre entidades y no se radican en el sistema Bogotá Te escucha.

Tabla 1: Peticiones por ciudadanos Recibidas mayo de 2019

"Bogotá te escucha"	46
---------------------	----

Tabla 2: Peticiones Radicadas en el mes de mayo

Origen De La Petición	Medio De Ingreso De La Petición	Cantidad Recibida	TOTAL
Ciudadanía	Sistema de información – GOOBI	42	46
	Recibidas por Bogotá Te Escucha – no ingresan al sistema Goobi	4	
Entre Entidades	Sistema de información - GOOBI	7	7
Total Peticiones Recibidas Mes De Mayo			53

2. Canales De Interacción.

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

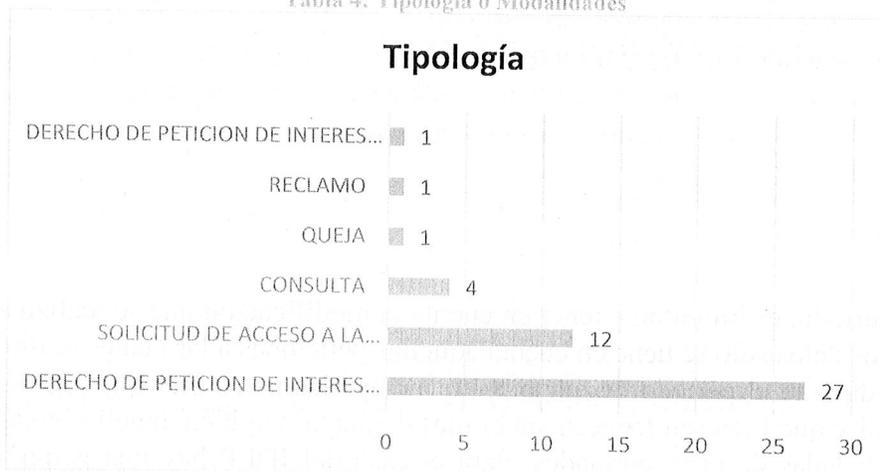
Canal	“Bogotá Te Escucha”	Entre entidades	Total general
Escrito	1	7	8
E-Mail	30		30
Web	8		8
Presencial	7		7
Total General	46	7	53

Durante el periodo comprendido entre el 1ro y el 31 de mayo de 2019, se recibieron cincuenta y tres (53) peticiones por diferentes canales. Las 46 peticiones de ciudadanos estas discriminadas de la siguiente manera: treinta (30) E-mail, equivalentes a un 65.22%, ocho (8) escritas, equivalentes a un 17.39%, siete (7) presencial, equivalentes a un 15.22% y uno (1) escrito, equivalentes a un 2.17%. 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



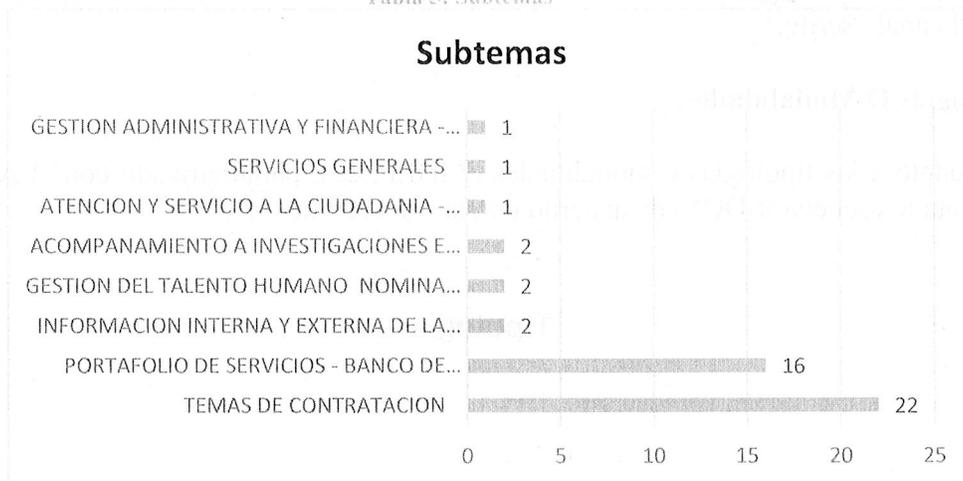
Para el mes de mayo la tipología con más requerimientos por parte de los ciudadanos fue: “Derecho de petición de interés particular” con un 69,70%, seguido por la tipología “solicitud de acceso a la información” equivalente a un 26.09%, “consulta” equivalente a un 8.70%, y por ultimo las tipologías de “Derecho de petición de interés general”, “queja” y “reclamo” solo tuvieron una petición cada una, lo que equivale a un 2.17% cada una.

Cabe aclarar que de la queja y el reclamo que fueron recibidos, no era competencia de la entidad, por lo tanto, fueron trasladadas a las entidades competentes.

4. Subtemas Mas Reiterados

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

Tabla 5: Subtemas



Para este periodo, es importante tener en cuenta la modificación que se realizó al informe ya que en los datos solo se tiene en cuenta aquellas peticiones a las cuales se dio respuesta definitiva, durante el periodo de mayo. Esto incluye las peticiones que ingresaron en el mes de abril y que tuvieron repuesta en el mes de mayo, también aquellas peticiones que fueron trasladadas de otras entidades. Para el caso del IDEP hay una petición que fue trasladada a nuestra entidad, a la cual se le dio respuesta durante el mes de mayo. Por lo

tanto, son 9 peticiones del mes de abril, una que fue trasladada desde otra entidad y por ultimo 37 registradas y respondidas por el IDEP durante el periodo de mayo.

El requerimiento por subtema "Temas de contratación", tiene una participación de 22 peticiones con 47.80%, 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
Secretaria General	2	40%
Secretaria De Educación	2	40%
Secretaria Movilidad	1	20%
Total De Traslados Por No Competencia	5	100%

Durante el periodo comprendido entre el primero (1) y el treinta y uno (31) de mayo se recibieron 5 peticiones que no eran de competencia del IDEP, por lo tanto, fueron trasladadas a la entidad correspondiente de la siguiente manera: 2 requerimientos fueron enviados a la Secretaria General, 2 peticiones a la Secretaria de Educación Distrital, y 1 a Secretaria de Movilidad. Se dio trámite dentro de los términos establecidos por la ley.

4.2 Subtema Veeduría Ciudadanas.

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

5. Peticiones Cerradas en el Periodo.

Para el mes de mayo se dio respuesta a 47 peticiones, de las cuales 9 son del periodo anterior, es decir del mes de abril, y 38 del mes de mayo, incluyendo una petición que fue trasladada desde otra entidad.



Tabla 7: Peticiones cerradas durante el periodo actual

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Área De Atención Al Ciudadano	1		1
Centro De Documentación	4		4
Oficina Asesora De Planeación	2		2
Oficina Asesora Jurídica	13	5	18
Subdirección Académica	12	2	14
Subdirección Administrativa Financiera Y De Control Disciplinario	6	2	8
Total General	38	9	47

6. Tiempo Promedio De Respuesta Por Tipología Y Por Dependencia.

Durante este periodo el IDEP, obtuvo un tiempo promedio de respuesta de 6 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.

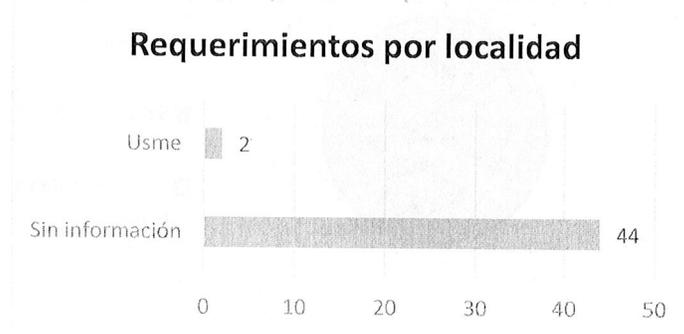
Tabla 9: Promedio De Respuesta por Tipología y por Dependencia

Dependencia	Derecho De Petición De Interés Particular	Solicitud De Acceso A La Información	Consulta	Total General
Área De Atención Al Ciudadano		8		8
Centro De Documentación	6,5	5		5,75
Oficina Asesora De Planeación		10	12	11
Oficina Asesora Jurídica	7,18		12	7,44
Subdirección Académica	5,29	5,14		5,21
Subdirección Administrativa Financiera Y De Control Disciplinario	6,5			6,5
Total General	6,59	5,82	12	6,64

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; se registra sin información un 95.65%, del total de peticionarios que utilizaron el aplicativo "Bogotá Te Escucha" con relación al IDEP, y solamente 2 peticionarios registraron la localidad de Usme, representando un 4.35%.

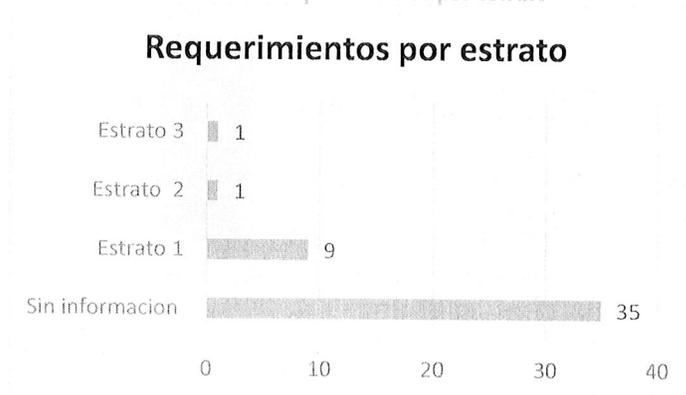
Tabla 10: Requerimientos por localidad



8. 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 76.09% sin información.

Tabla 11: Requerimientos por estrato





De acuerdo a la siguiente grafica el IDEP, atendió por tipo de requirente como personas naturales un 91.30%, sin información un 6.52% y un 2.17% establecimiento comercial.

Tabla 12: Tipo de Peticionario



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 93.48% del total, y un 6.52% de ellos presentan los requerimientos de manera anónima

Tabla 13: Calidad del Requirente





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	1								11
Derecho de petición en interés particular	25	17	37	23	27								129
Queja	5	4	2	4	1								16
Reclamo	2	1			1								4
Sugerencia													0
Denuncia por actos de corrupción	3												3
Felicitación													0
Solicitud de acceso a la información	7	35	4	3	12								61
Solicitud de copias													0
Consulta		2	2		4								8
Consulta de datos – Habeas Data													0
Reclamo – Habeas Data													0
Petición entre autoridades		16	11	3	7								37
Total	44	77	59	36	53	0	0	0	0	0	0	0	269



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

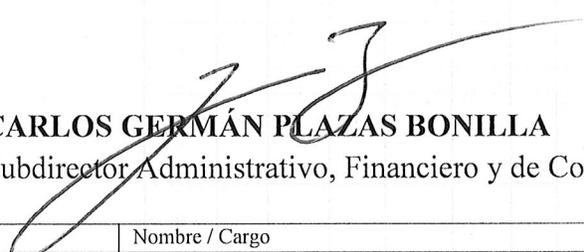
Instituto para la Investigación Educativa y el
Desarrollo Pedagógico

Recomendaciones.

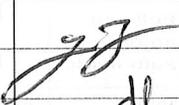
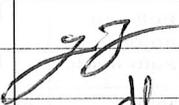
Se recomienda continuar con el seguimiento interno a cada una de las peticiones que llegan a la Entidad y al aplicativo “Bogotá te escucha” - SDQS.

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		