



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

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

Bogotá D.C., diciembre de 2020



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Contenido

1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de diciembre.	3
2. Canales de interacción.	5
3. Tipologías o modalidades.	6
6. Subtema. Veeduría Ciudadanas.	8
7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencias.	8
8. Tipo de peticionario y calidad del requirente.	8
9. 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 diciembre.

Para el mes de diciembre en el IDEP se recibieron un total de **30 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	16
B. Peticiones dirigidas al IDEP trasladadas por otras entidades y cerradas por no competencia en el SDQS	1
C. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	3
D. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	10
Total	30

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 D.C., 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 dieciséis (**16 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, se registran en el sistema interno del IDEP **tres (3) peticiones (literal C)** las cuales no se suben al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha acorde a las orientaciones dadas en el Manual de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Tabla 2: Consolidado de peticiones sistema propio

No.	SISTEMA PROPIO - GOOBI					
	No. Radicado en GOOBI	Fecha Ingreso en GOOBI	No. Radicado Respuesta GOOBI	Fecha Cierre GOOBI	Dependencia asignada para la respuesta	Tipo de Solicitud
1	1986	23/12/2020	958	24/12/2020	Subdirección Académica	Derecho de petición de interés particular
2	2027	23/12/2020	964	24/12/2020	Subdirección Académica	Derecho de petición de interés particular
3	2031	28/12/2020			Subdirección Académica	Solicitud de acceso a la información



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública **diez (10) (literal D)**, no se suben al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha acorde a las orientaciones dadas en el Manual de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.:

Tabla 3: 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	1691	02/12/2020	06/07/1902	09/12/2020	Secretaría General A.M.B.D.C.	Solicitud de acceso a la información
2	1743	09/12/2020	956	22/12/2020	Secretaría Jurídica Distrital	Consulta
3	1709	11/12/2020	946	18/12/2020	Secretaría General A.M.B.D.C.	Consulta
4	1829	14/12/2020	940	16/12/2020	Contraloría de Bogotá	Solicitud de acceso a la información
5	1837	15/12/2020	941	16/12/2020	Secretaría Jurídica Distrital	Solicitud de acceso a la información
6	1892	18/12/2020	960	16/12/2020	Concejo de Bogotá	Solicitud de acceso a la información
7	1904	18/12/2020			Veeduría Distrital	Solicitud de acceso a la información
8	1989	23/12/2020	963	24/12/2020	Concejo de Bogotá	Solicitud de acceso a la información
9	2033	28/12/2020	967	24/12/2020	Secretaría Distrital de Ambiente	Solicitud de acceso a la información
10	2041	29/12/2020	14	12/01/2021	Secretaría Distrital de Educación	Solicitud de acceso a la información



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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.

1. Canal escrito: Radicando el comunicado en la Avenida Calle 26 No. 69D-91. Centro Empresarial Arrecife, Torre Peatonal. Oficina – 402 A.

-Buzón de sugerencias

2. Canal presencial: Se personaliza en la ventanilla única de radicación y en el Centro de Documentación, ubicados en la Avenida Calle 26 No. 69D-91 Centro Empresarial Arrecife, Torre Peatonal – Oficina 402Ay 805.

3. Canal telefónico: PBX: 2630603

4. Canales Virtuales:

- **Correos Institucionales:** denunciacorrupcion@idep.edu.co
defensorldelciudadano@idep.edu.co centrodedocumentacion@idep.edu.co

- **Redes sociales:** Twitter (twitter.com/idepbogotadc), Facebook (www.facebook.com/pg/idep.bogota), Instagram (@idep_bogota) y YouTube (www.youtube.com/user/ComunicacionesIdep)

-**Páginas web:** <http://www.idep.edu.co/?q=contact/> o idep@idep.edu.co
<https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarResultivo>

Tabla 4: Canal de interacción

Canal	Total
E-Mail	11
Web	5
Total General	16

Durante el periodo comprendido entre el 1 al 31 de diciembre de 2020 fueron registradas por el IDEP **dieciséis (16)** peticiones por diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, **once (11)** ingresaron por e-mail, siendo este el medio el más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del **68,75%** y por la página web **cinco (5)** peticiones con una magnitud del **31,25%**.

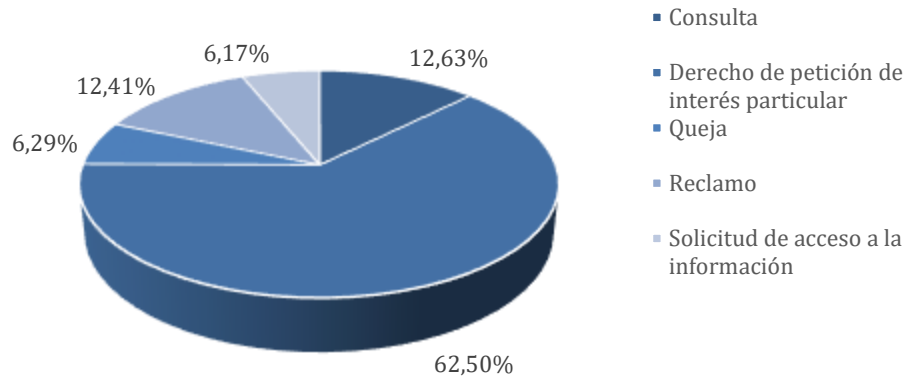


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

Gráfica 2. Tipología o Modalidades



Para el mes de diciembre las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un **62,50%**, seguido por consultas con un **12,63%**, reclamos con un **12,41%** y solicitudes de acceso a la información con un **6,17%** de participación.

Por otro lado, es necesario precisar que la queja con una participación de un **6,29%**, no era competencia del IDEP por lo que se dio traslado a la entidad competente.

4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de diciembre

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de diciembre y que se reportaron en el sistema Bogotá te Escucha con respuesta definitiva ascienden a **veintiún (21)**, de las cuales **cinco (5)** son del periodo actual y **dieciséis (16)** del periodo anterior.

Tabla 5: Peticiones cerradas con respuesta definitiva.

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General
Área de Atención al Ciudadano		1	1
Dirección General	1		1
Oficina Asesora de Planeación		1	1
Oficina Asesora Jurídica	1	5	6
Subdirección General Académica	3	5	8

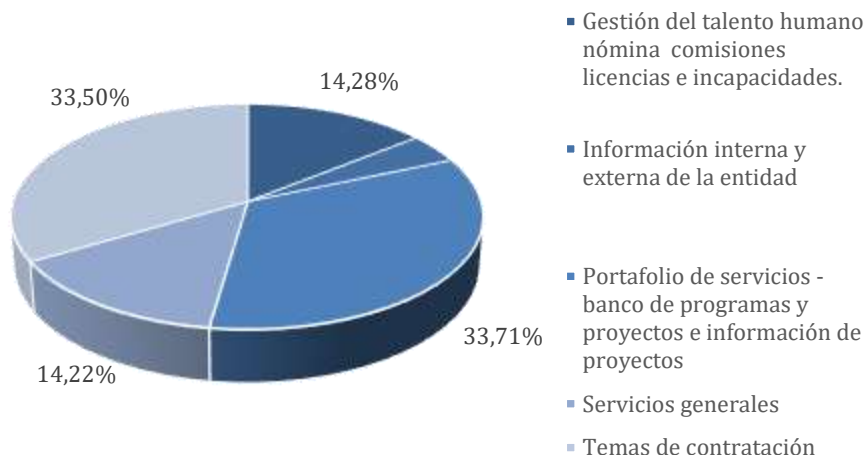


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Subdirección administrativa financiera y de control disciplinario		4	4
Total General	5	16	21

La siguiente gráfica presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las **veintiún (21)**, peticiones atendidas:

Gráfica 3. Subtemas



5. Total de peticiones trasladadas por competencia.

Durante el mes de diciembre se realizaron **diez (10)** traslados por no ser de competencia del IDEP. Se dio traslado a las entidades competentes de la siguiente manera:

Tabla 6: Traslado por no competencia

Entidad	Total	Porcentaje
Secretaría Distrital de Educación	7	69,93%
JBB – Jardín Botánico	1	10,01%
Secretaria de Integración Social	1	10,19%
Secretaria General	1	9,86%
Total De Traslados Por No Competencia	10	100%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

6. Subtema. Veeduría Ciudadana.

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

7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencias.

En la siguiente tabla se observa el promedio de respuesta de las **veintiún (21)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de diciembre, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de **diez (10) días**, cumpliendo con de los tiempos establecidos por la ley.

Tabla 7. Promedio de respuesta por tipología y por dependencias.

Dependencia	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
Atención al Ciudadano		6		6
Dirección General	1			1
Oficina Asesora de Planeación				11
Oficina Asesora Jurídica	14		11	14
Subdirección General Académica	6	11		8
Subdirección Administrativa Financiera Y De Control Disciplinario	14	10		12
Total general	10	10	11	10

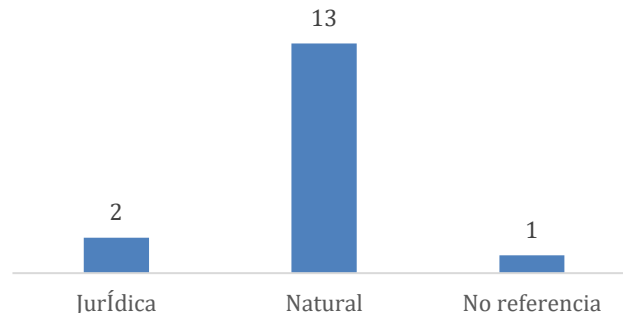
8. Tipo de peticionario y calidad del requirente.

De acuerdo con la naturaleza jurídica de los peticionarios se atendió un **81,25%** de personas naturales, un **12,50%** de personas jurídicas y un **6,25%** no referencia su naturaleza.



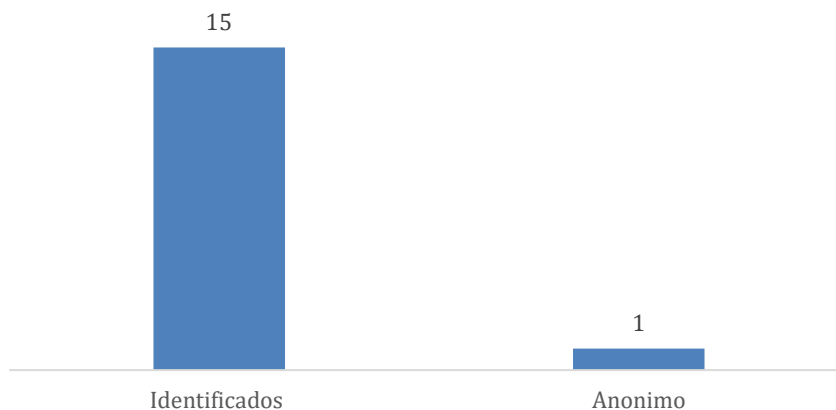
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Gráfica4: 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 con una magnitud del **93,75%** y anónimos con un **6,25%** como se puede ver a continuación.

Gráfica 5: Calidad del Requirente



9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2020.

Este informe muestra las dieciséis (**16**) peticiones que ingresan por el sistema de Bogotá te Escucha, en las que se incluyen las **diez (10)** peticiones que fueron trasladadas a otras entidades, igualmente se relacionan las **diez (10)** peticiones de entidades o autoridades públicas, las **tres (3)** que fueron ingresadas al sistema propio del IDEP y la que fue cerrada por no competencia.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Tabla 8. 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	1		1		1		22
Derecho de petición en interés particular	25	44	13	8	16	21	17	21	19	12	19	12	227
Queja	4	4	10	5	2	2	3	1	6	2	1	2	43
Reclamo			1	1					2	1	1	2	7
Sugerencia	1	1								2			4
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	11	12	2	76
Solicitud de copias		1	1			1	1	1	1		1		7
Consulta	2	3	1	2		3	1	3	1		4	2	22
Consulta de datos – Habeas Data													
Reclamo – Habeas Data													
Petición entre autoridades	9	8	9	11	6	8	6	13	16	19	10	10	125
Total	48	70	41	37	39	42	35	47	52	47	49	30	537

Recomendaciones.

Se recomienda continuar con el seguimiento interno diario a cada una de las peticiones que llegan a la entidad y Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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		