



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 NOVIEMBRE 2019 ATENCIÓN AL CIUDADANO

---

Bogotá D.C., noviembre de 2019

## 1. Total, de peticiones registradas en la Entidad en el mes de noviembre

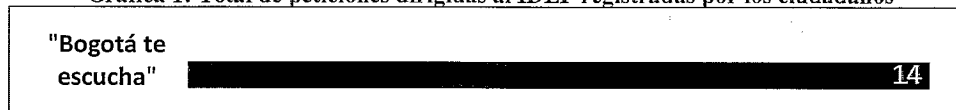
Para el mes de noviembre, en el IDEP se recibieron un total 30 peticiones de la siguiente manera:

Tabla 1: Consolidado de peticiones

Tipo de petición	Total
A. Peticiones dirigidas al IDEP registradas por la ciudadanía en el SDQS	14
B. Peticiones dirigidas al IDEP registradas por otras entidades en el SDQS	11
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad pública recibidas en la ventanilla de radicación	6
<b>Total</b>	<b>31</b>

Es importante aclarar que, de acuerdo con los lineamientos de la Veeduría, el presente informe se debe referir a las peticiones registradas por la ciudadanía, es decir, las 14 (literal A); toda vez que las peticiones registradas por otras entidades y que fueron trasladadas al IDEP (literal B), es decir, 11 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 pública (literal C), es decir 6 no se deben registrar en el SDQS.

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 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:** Ubicado en la ventanilla única de radicación

Tabla 2: Canal de interacción

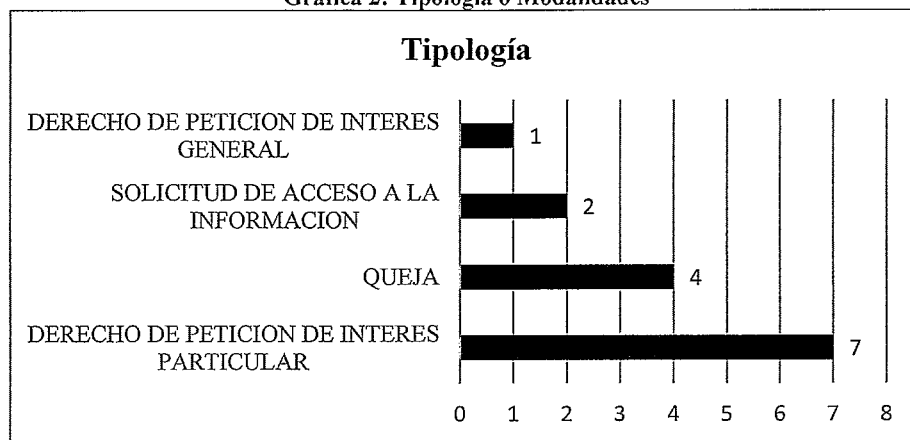
Canal	Total
Web	9
Escrito	3
E-Mail	2
<b>Total General</b>	<b>14</b>

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2019, fueron registradas por el IDEP catorce (14) peticiones por diferentes canales, discriminadas de la siguiente manera: nueve (9) web, equivalentes a un 64.29%, tres (3) por escrito, equivalentes a un 21.43%, y por ultimo dos (2) e-mail, equivalentes a un 14.29%.

### 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.

Gráfica 2: Tipología o Modalidades



Para el mes de noviembre la tipología con más requerimientos por parte de los ciudadanos fue: “Derecho de petición de interés particular” con un 50%, seguido por la tipología “queja” equivalente a 28.57%, “solicitud de acceso a la información” equivalente a un 14.29%, y “derecho de petición de interés general” con un 7.14%.

Cabe aclarar que las queja recibidas no eran competencia del IDEP por lo que se dio traslado a la Secretaría de Educación del Distrito (2), Secretaría de integración Social (1) y Orquesta filarmónica de Bogotá (1), dentro de los tiempos de ley establecidos.

#### 4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de noviembre

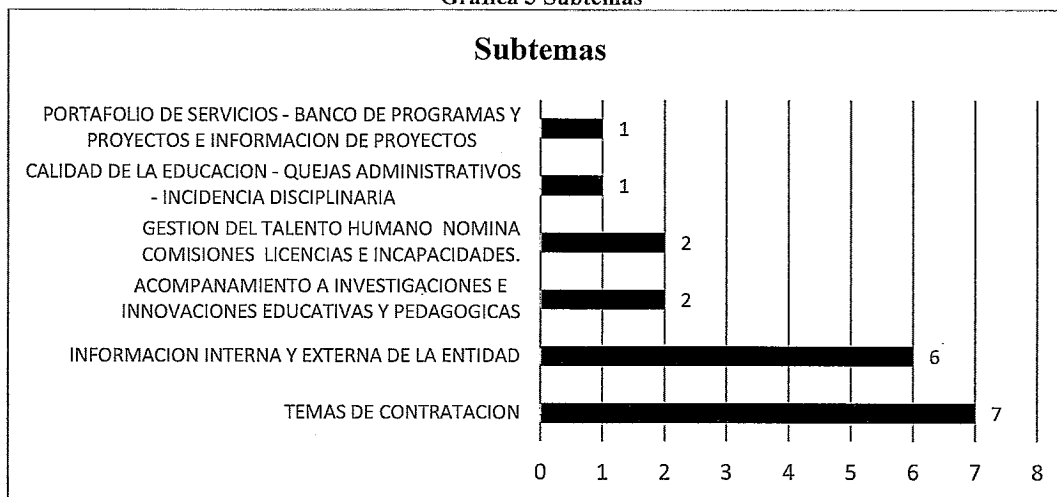
El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de noviembre y que se reportaron en el sistema Bogotá te Escucha como respuesta definitiva, ascienden a diecinueve (19), de las cuales 10 son del periodo anterior, es decir del mes de octubre, y 9 del mes de noviembre.

Tabla 3: Peticiones cerradas durante el periodo actual

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General
Oficina asesora jurídica	3	5	8
Subdirección académica	2	3	5
Subdirección administrativa financiera y de control disciplinario	2	1	3
Área de atención al ciudadano	2	1	3
<b>Total General</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>19</b>

La siguiente gráfica presenta los 6 subtemas en los que se clasifican las 19 peticiones atendidas:

Gráfica 3 Subtemas



#### 4.1 Total peticiones trasladadas por no competencia.

De las 14 peticiones registradas por los ciudadanos en Bogotá te Escucha, 6 corresponden a peticiones que se trasladaron a otras entidades por ser de su competencia, tal como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 4: Traslado por no competencia

Entidad	Total	Porcentaje
Secretaría de Educación	3	50%
Orquesta Filarmónica	1	16.67%
Secretaría de Salud	1	16.67%
Secretaría de Integración social	1	16.67%
<b>Total De Traslados Por No Competencia</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

#### 4.2 Subtema Veeduría Ciudadanas.

Para el mes de noviembre el IDEP, no recibió ningún requerimiento con subtema Veedurías ciudadanas.

#### 5. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencia.

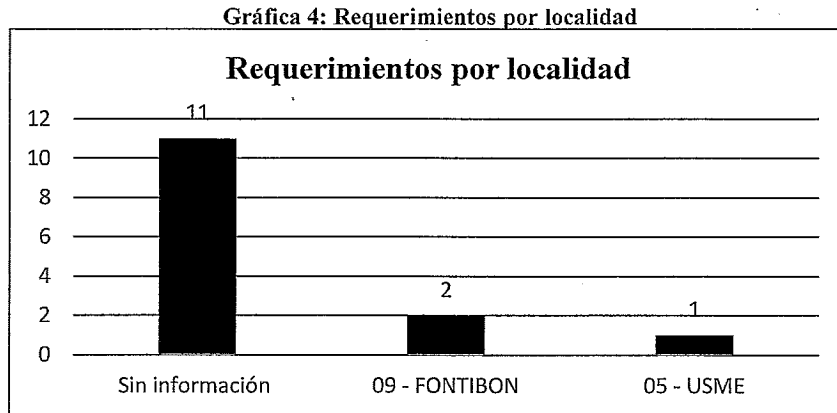
En la siguiente tabla se observa el promedio de respuesta de las 19 peticiones con respuesta definitiva en el mes de noviembre, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de 7.4 días, cumpliendo con de los tiempos establecidos por la ley.

Tabla 5: Promedio De Respuesta por Tipología y por Dependencia

Dependencia	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO							
OFICINA ASESORA JURIDICA		10	7			9	9,6
SUBDIRECCION ACADEMICA	6						6
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO		6					6
<b>Total general</b>	6	16	7			9	7,4

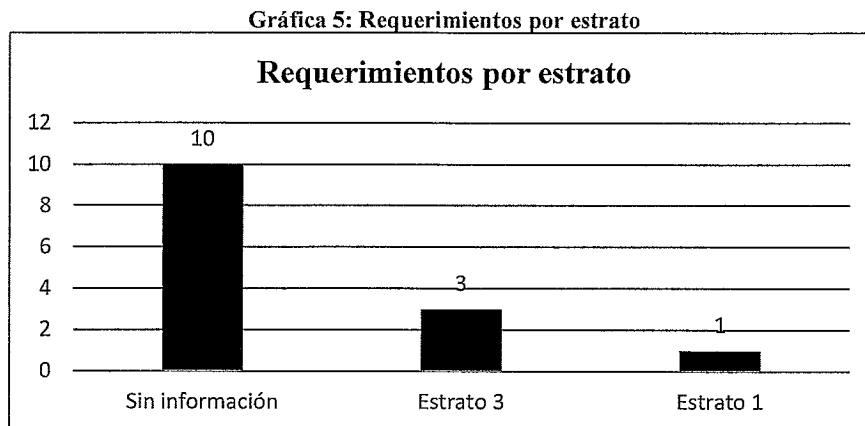
## 6. Participación por localidades de los requerimientos registrados durante el periodo.

Dentro de la información suministrada, se evidencia que para el ciudadano no es relevante seleccionar este ítem; se registra sin información un 78.57%, del total de peticionarios que utilizaron el aplicativo "Bogotá Te Escucha" con relación al IDEP.

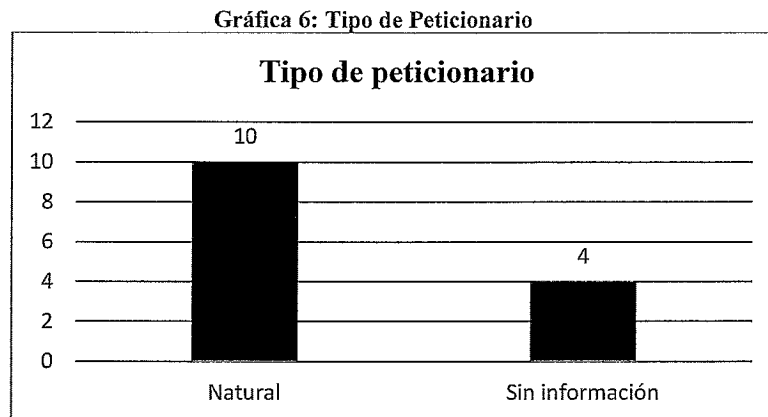


## 7. Participación por estrato y tipo de requirente.

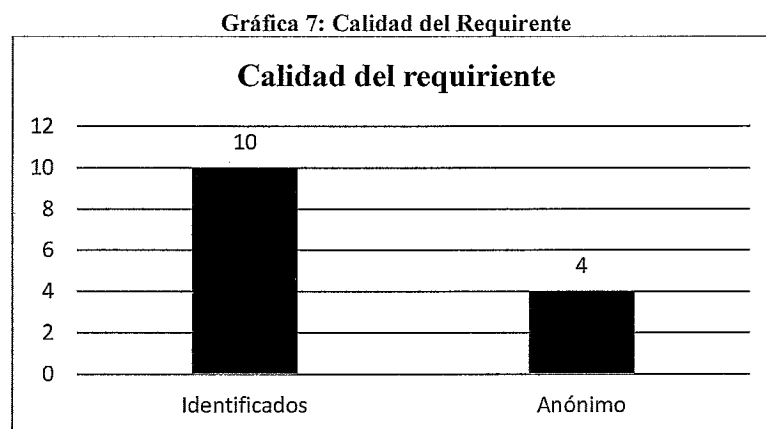
En la siguiente grafica se registra el estrato de los peticionarios. Se evidencia que el campo no es diligenciado a la hora de hacer los registros de los requerimientos en el aplicativo con un 71.43% sin información.



De acuerdo a la siguiente grafica el IDEP, atendió por tipo de requirente como personas naturales un 71.43%, y 28.57% 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 71.43% del total, y un 28.57% de ellos presentan los requerimientos de manera anónima.





## 8. 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 6: 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		1		3		1		16
Derecho de petición en interés particular	25	17	37	23	27	11	17	14	13	18	14		216
Queja	5	4	2	4	1	2	4	3	2	2	7		36
Reclamo	2	1			1	1	1	2			1		9
Sugerencia								1		3			4
Denuncia por actos de corrupción	3							1	1				5
Felicitación													0
Solicitud de acceso a la información	7	35	4	3	12	7	4	7	5	5	2		91
Solicitud de copias													0
Consulta		2	2		4		2	7	5	4			26
Consulta de datos – Habeas Data													0
Reclamo – Habeas Data													0
Petición entre autoridades		16	11	3	7	4	10	3	4	5	6		69
Total	44	77	59	36	53	25	39	38	33	37	31	0	472



### Recomendaciones.

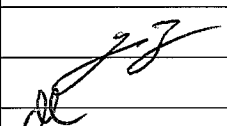


Se recomienda continuar con el seguimiento interno a cada una de las peticiones que llegan a la Entidad y al aplicativo “Bogotá te escucha” - SDQS.

### 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		