

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

**INFORME PQRS ABRIL DE 2021
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Bogotá D.C., 06 de mayo de 2021

Contenido

1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de abril	3
2. Canales de interacción	5
3. Tipologías o modalidades	6
6. Subtema: veeduría ciudadana	9
7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencias	9
8. Tipo de peticionario y calidad del requirente	10
9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2022	11
Conclusiones	12

Introducción

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015 y del literal (n) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se relaciona a continuación, el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSD), denuncias, solicitudes y felicitaciones ciudadanas recibidas por el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico (IDEP) durante el periodo correspondiente al mes de abril de 2022, esto con el objeto de consolidar una herramienta de gerencia y control que permita conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados por el IDEP, con el fin de evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas.

En ese sentido, en el presente informe se caracterizan los requerimientos recibidos y tramitados en el IDEP durante el periodo mencionado, considerando la naturaleza de las peticiones, los canales de interacción y su frecuencia. A través de las solicitudes gestionadas se presenta un análisis del comportamiento de las áreas frente a las peticiones ciudadanas, para que además de ser atendidas de conformidad con los términos de ley, se pueda mejorar la interlocución con la ciudadanía.

1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de abril

Durante el mes de abril en el IDEP se recibieron un total de **treinta y un (31) peticiones**, que han sido clasificadas de la siguiente manera (ver tabla 1):

Tabla 1. Consolidado de peticiones

Tipo de petición	Total
A. Peticiones dirigidas al IDEP registradas por la ciudadanía en el SDQS ¹	18
B. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	1
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	12
Total	31

Fuente: elaboración propia.

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 dirigidas inicialmente al IDEP y no a las que fueron remitidas por otras entidades, es decir, referirse a las dieciocho (18) peticiones del literal A de la tabla 1.

En el mismo sentido, se registra en el sistema interno del IDEP una (1) petición, que no fue subida 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. Ver tabla 2.

Tabla 2. Consolidado de peticiones sistema propio

No.	No.	Fecha ingreso en GOOBI	No. Radicado respuesta GOOBI	Fecha cierre GOOBI	Dependencia asignada para la respuesta	Tipo de solicitud
	Radicado en GOOBI					
1	569	05/04/2022	282	19/04/2022	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR

Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, doce (12) en total, según el literal C de la tabla 1, 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. Ver tabla 3 y figura 1.

¹ Las dieciocho (18) peticiones reportadas por la Secretaría General incluyen las siete (7) peticiones que fueron trasladadas a otras entidades y cerradas por no competencia.

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	561	04/04/2022	278	13/04/2022	PERSONERIA DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	575	06/04/2022	277	12/04/2022	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	592	07/04/2022	275	11/04/2022	SINDICATO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	600	12/04/2022	280	13/04/2022	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	631	18/04/2022	294	21/04/2022	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
6	608	13/04/2022	305	27/04/2022	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	597	11/04/2022	PENDIENTE DE RESPUESTA POR PARTE DE LA ENTIDAD		SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
8	672	22/04/2022	PENDIENTE DE RESPUESTA POR PARTE DE LA ENTIDAD		SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
9	673	22/04/2022	PENDIENTE DE RESPUESTA POR PARTE DE LA ENTIDAD		CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
10	689	25/04/2022	306	27/04/2022	PROCURADURIA SEGUNDA DISTRITAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
11	694	26/04/2022	313	02/05/2022	FISCALIA GENERALDE LA NACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

12	699	26/04/2022	PENDIENTE DE RESPUESTA POR PARTE DE LA ENTIDAD	SECRETARÍA GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
----	-----	------------	--	--------------------	--------------------------

Fuente: elaboración propia.

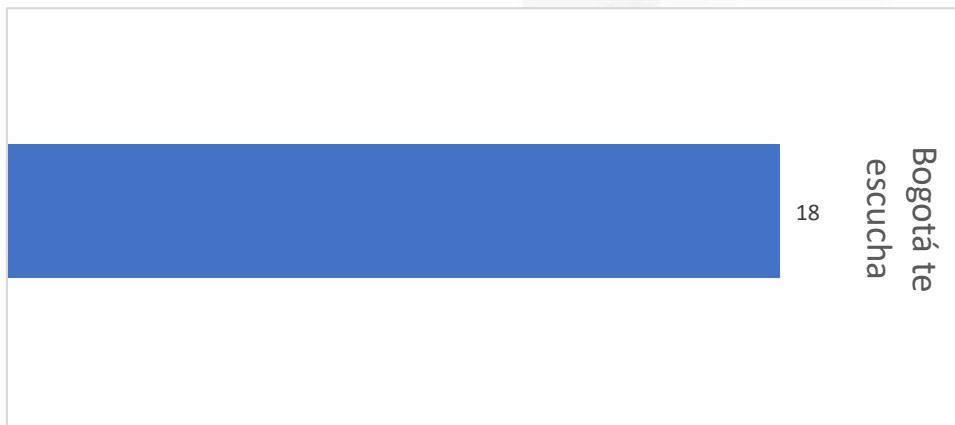


Figura 1. Total, de peticiones dirigidas al IDEP registradas por los ciudadanos.
Fuente: elaboración propia.

2. Canales de interacción

El IDEP ha dispuesto para la interacción con el ciudadano los siguientes canales, de acuerdo con lo contemplado en la política pública distrital del servicio a la ciudadanía mediante el Decreto 197 de 2014, (ver tabla 4):

- a) Canal escrito: radicando el comunicado en TV 22ª No. 61B-14.
- b) Canal presencial: personalmente en la ventanilla única de radicación y en el Centro de Documentación, ubicados en TV 22ª No. 61B-14.
- c) Canal telefónico: PBX 2630603
- d) Canales Virtuales:
 - Correos institucionales: denunciacorrupcion@idep.edu.co, defensordelciudadano@idep.edu.co o 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 y <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticion>

Tabla 4. Canal de interacción

Canal	Total
E-Mail	13
Web	5
Total General	18

Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2022, fueron registradas por el IDEP dieciocho (18) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, trece (13) ingresaron por e-mail, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del 72,22%, seguido por la página web con un total de cinco (5) peticiones, lo que corresponde al 27,78%.

3. Tipologías o modalidades

En cuanto a las tipologías o modalidades, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015², el IDEP está parametrizado con el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha*.

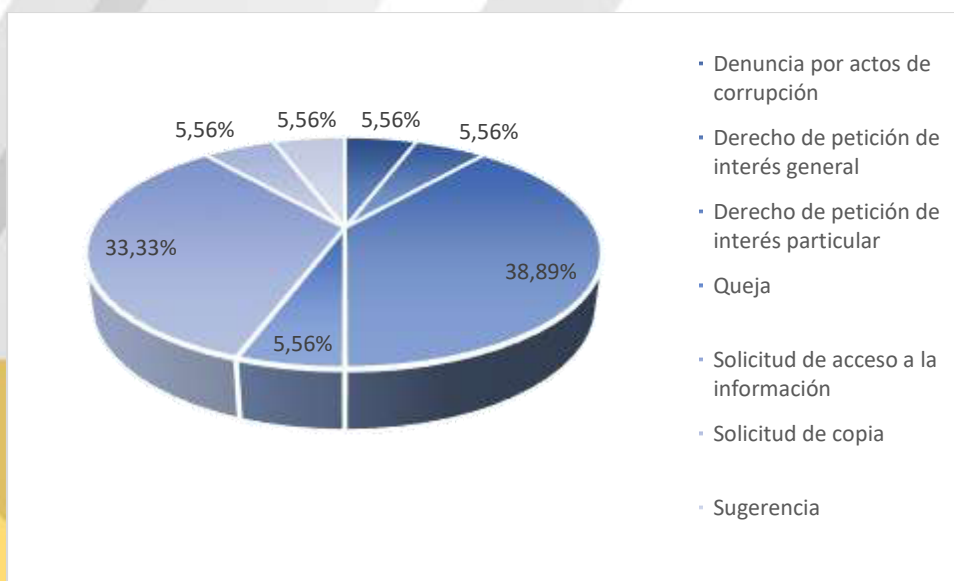


Figura 2. Tipología o modalidades de consulta. Fuente: elaboración propia.

² La Ley 1755 de 2015 regula el derecho fundamental de petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Durante el mes de abril las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 38,89% de participación, seguido por solicitudes de acceso a la información con un 33,33%, queja, derecho de petición de interés general, denuncia por actos de corrupción, solicitud de copia y sugerencia con un 5,56%.(Ver figura)

4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de abril

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de abril que fueron reportadas en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha* con respuesta definitiva ascienden a veinticinco (25), de las cuales seis (6) corresponden al periodo actual y diecinueve (19) al periodo anterior. (Ver tabla 5)

Tabla 5. *Peticiones cerradas con respuesta definitiva*

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Atención al ciudadano	2	1	3
Centro de documentación	0	1	1
Dirección general	0	1	1
Oficina asesora jurídica	0	7	7
Subdirección académica	2	6	8
Subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario	2	3	5
Total general	6	19	25

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las veinticinco (25) peticiones atendidas:

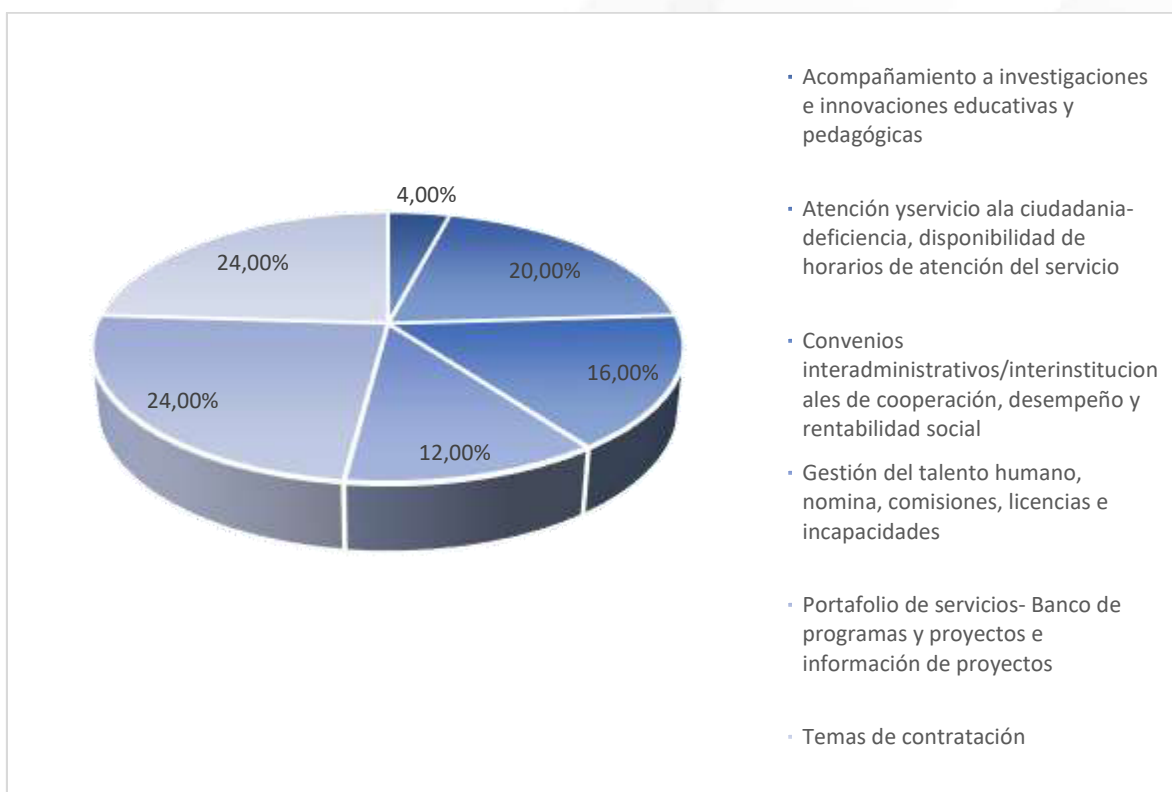


Figura 3. Subtemas. Fuente: elaboración propia.

5. Total de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de abril se realizaron seis (6) traslados por no ser de competencia del IDEP. Se remitió a las entidades competentes de la siguiente manera:

Tabla 6. *Traslado por no competencia*

Entidad	Total	Porcentaje
Secretaría de integración social	2	33,33%
Secretaría de educación	4	66,67%
Total de traslados por no competencia	6	100%

Fuente: elaboración propia.

6. Subtema: veeduría ciudadana

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

7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencias

En la tabla 7 se observa el promedio de respuesta de las **veinticinco (25)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de abril, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de quince (15) días, cumpliendo con los tiempos establecidos por la ley.

Tabla 7. Promedio de respuesta por tipología y por dependencias

Dependencia	Consulta	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Sugerencia	Días promedio de gestión
Atención al ciudadano	10				8	5	8
Centro de documentación				16			16
Dirección general			13				13
Oficina asesora jurídica		27	24	16			24
Subdirección académica			5	4			4
Subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario	46	46	11				25
Días promedio de gestión	28	33	15	7	8	5	15

Fuente: elaboración propia.

8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza de los peticionarios, fueron atendidas un 76,78% de peticiones provenientes de personas naturales, personas de naturaleza jurídica con el 11,11 y no identificados con el 11,11% restante.

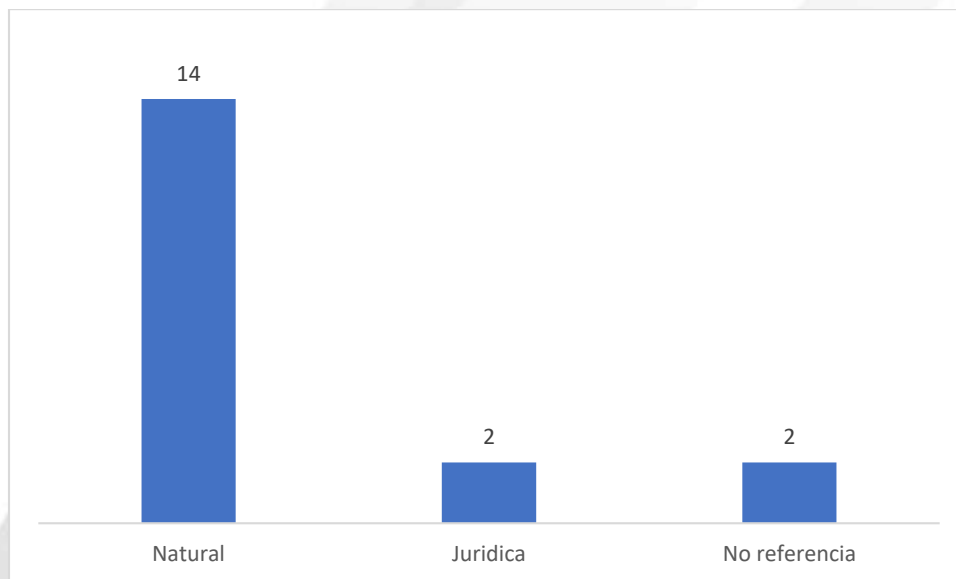


Figura 4. Tipo de peticionario. Fuente: elaboración propia.

En la figura 5, la calidad del peticionario se entiende como la identificación del solicitante al momento de realizar la petición; para el mes de abril se puede evidenciar que el número de peticiones que fueron recibidas en el IDEP a través de peticionarios identificados representan el 88,89% y el 11,11% restante a peticionarios anónimos. Como se puede ver a continuación:

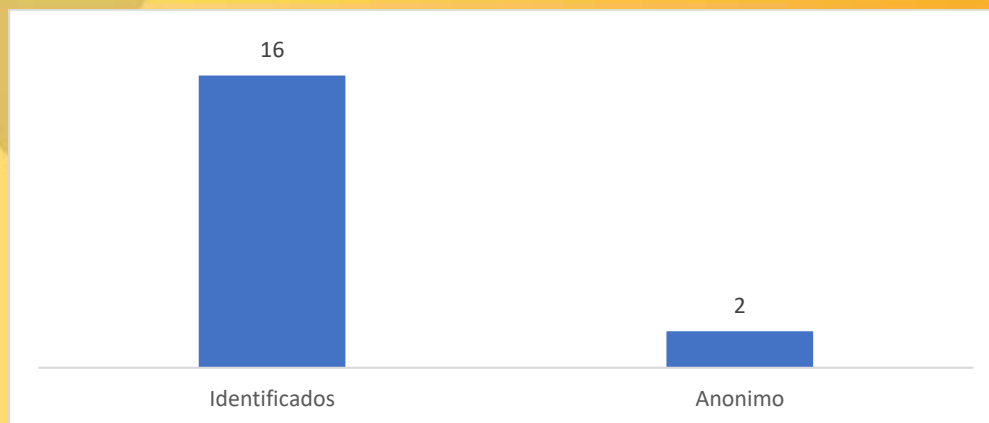


Figura 5. Calidad del requirente. Fuente: elaboración propia.

Recomendaciones

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


Conclusiones

- El IDEP actúa acorde con lo establecido en la normatividad vigente para la atención apropiada y eficaz de peticiones y consultas. A través del presente informe, se da cuenta de la gestión de los requerimientos de la ciudadanía por parte del IDEP con el fin de garantizar una atención oportuna, de calidad y confiable al ciudadano.
- Los tiempos de respuesta se encuentran, en promedio, acorde con los términos legales estipulados en el artículo 14 de la Ley 1755³.
- En el mes de abril de 2022 las solicitudes con mayor frecuencia fueron los derechos de interés particular y las solicitudes de acceso a la información.



MARTHA LILIANA GONZALEZ MARTINEZ.

Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario IDEP.

	Nombre / Cargo	Firma
Elaboró	Valentina Rivera Ordoñez / 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		

³ “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. (ii). Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”