

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

**INFORME PQRS AGOSTO DE  
2022 ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

**Bogotá D.C., septiembre de 2022**

## Contenido

1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de agosto	4
2. Canales de interacción	6
3. Tipologías o modalidades	7
6. Subtema: veeduría ciudadana	9
7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencias	9
8. Tipo de peticionario y calidad del requirente	9
9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2022	10
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 agosto 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 agosto

Durante el mes de agosto en el IDEP se recibieron un total de **treinta y ocho (38) 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 <sup>1</sup>	26
B. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	3
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	9
<b>Total</b>	<b>38</b>

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 veintiséis (26) peticiones del literal A de la tabla 1.

En el mismo sentido, se registra en el sistema interno del IDEP tres (3) peticiones, que no fueron subidas 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 Radicado en Goobi	Fecha ingreso en GOOBI	No. Radicado respuesta GOOBI	Fecha cierre GOOBI	Dependencia asignada para la respuesta	Tipo de solicitud
1	1269	5/08/2022	615	18/08/2022	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR
2	1308	16/08/2022	PENDIENTE DE RESPUESTA POR PARTE DE LA OFICINA RESPONSABLE		OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR

<sup>1</sup> Las veintiséis (26) peticiones reportadas por la Secretaría General incluyen las once (11) peticiones que fueron trasladadas a otras entidades y las peticiones cerradas por no competencia.

3	1353	18/08/2022	647	30/08/2022	SUBDIRECCIÓN ACADEMICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR
---	------	------------	-----	------------	---------------------------	--

Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, nueve (9) 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.

**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	1299	11/08/2022	612	17/08/2022	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	1300	11/08/2022	621	19/08/2022	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	1306	12/08/2022	611	17/08/2022	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	1316	16/08/2022	645	29/08/2022	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	1374	23/08/2022	644	30/08/2022	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
6	1375	23/08/2022	632	30/08/2022	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	1383	25/08/2022	650	30/08/2022	SENADO DE LA REPUBLICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
8	1408	30/08/2022	666	31/08/2022	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
9	1410	30/08/2022	688	6/09/2022	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Fuente: elaboración propia.

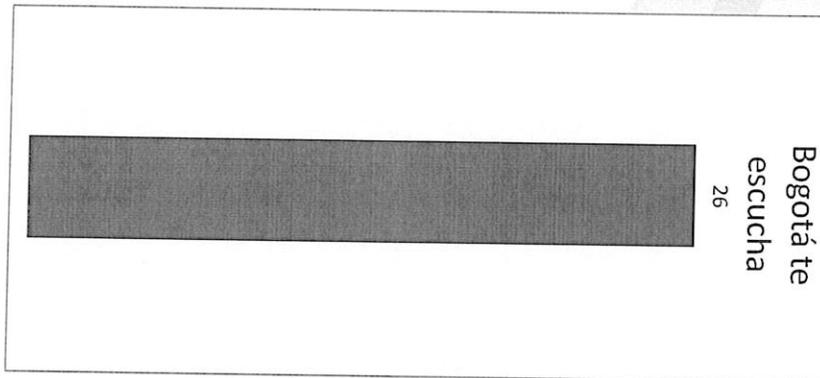


Figura 1. Total, de peticiones dirigidas al IDEP registradas por los ciudadanos.  
Fuente: elaboración propia.

## 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](mailto:denunciacorrupcion@idep.edu.co), [defensorldelciudadano@idep.edu.co](mailto:defensorldelciudadano@idep.edu.co) o [centrodedocumentacion@idep.edu.co](mailto:centrodedocumentacion@idep.edu.co)
  - Redes sociales: Twitter ([twitter.com/idepbogotadc](https://twitter.com/idepbogotadc)), Facebook ([www.facebook.com/pg/idep.bogota](https://www.facebook.com/pg/idep.bogota)), Instagram (@idep\_bogota) y YouTube ([www.youtube.com/user/ComunicacionesIdep](https://www.youtube.com/user/ComunicacionesIdep))
  - Páginas web: <http://www.idep.edu.co/?q=contact/> o [idep@idep.edu.co](mailto:idep@idep.edu.co) y <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticion>

Tabla 4. Canal de interacción

Canal	Total
E-Mail	17
Web	09
<b>Total General</b>	<b>26</b>

Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2022, fueron registradas por el IDEP veintiséis (26) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, diecisiete (17) ingresaron por e-mail, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del 65,98%, seguido por la página web con un total de nueve (09) peticiones, lo que corresponde al 34,62%.

### 3. Tipologías o modalidades

En cuanto a las tipologías o modalidades, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015<sup>2</sup>, el IDEP está parametrizado con el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha*.

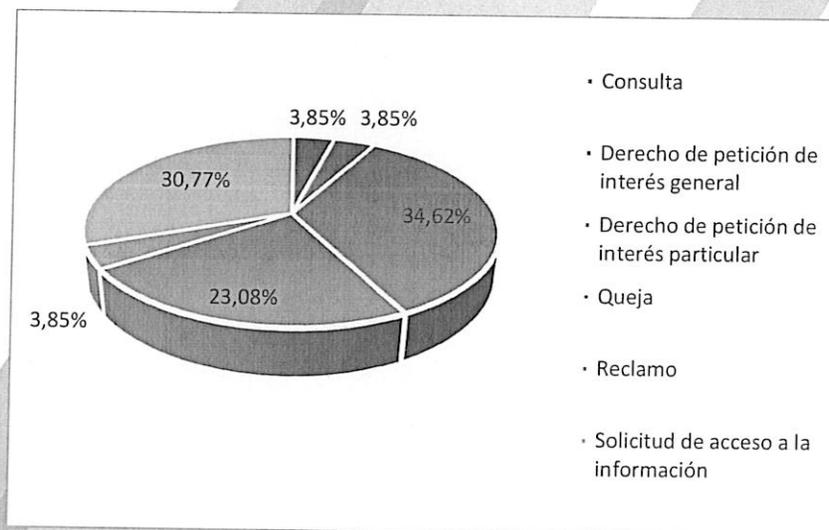


Figura 2. Tipología o modalidades de consulta. Fuente: elaboración propia.

Durante el mes de agosto las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 34,62% de participación, seguido por solicitudes de acceso a la información con un 30,77%, queja con un 23,08%, derecho de petición de interés general, consulta y reclamo con un 3,85% (Ver figura)

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

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de agosto que fueron reportadas en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha* con respuesta definitiva ascienden a dieciséis (16), de las cuales catorce (14) corresponden al periodo actual y dos (2) al periodo anterior. (Ver tabla 5)

Tabla 5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

<sup>2</sup> 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.

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Atención al ciudadano	1	-	1
Oficina asesora jurídica	4	-	4
Subdirección académica	7	1	8
Subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario	2	1	3
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>16</b>

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las dieciséis (16) peticiones atendidas:

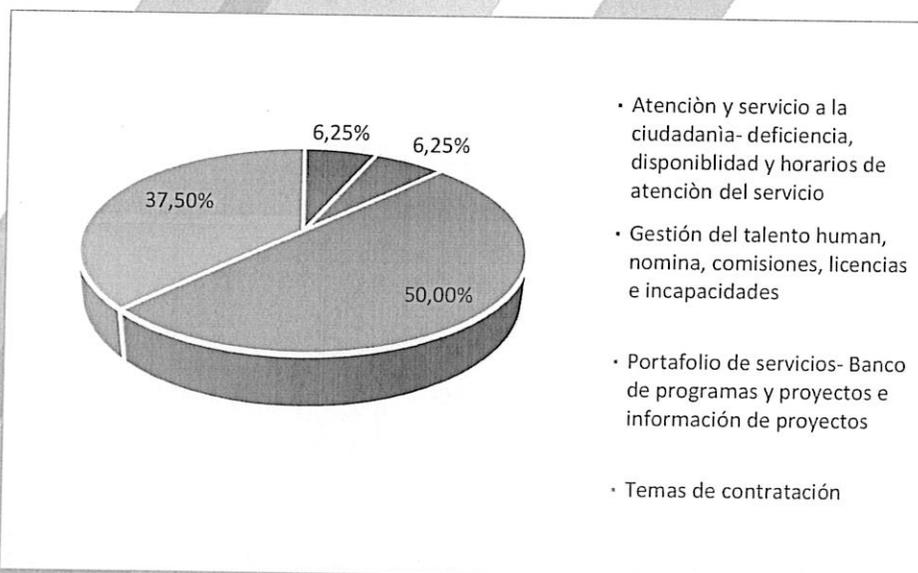


Figura 3. Subtemas. Fuente: elaboración propia.

### 5. Total de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de agosto se realizaron once (11) 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 Salud	1	9,09%

Entidades Nacionales	2	18,18%
Secretaría de educación	8	72,73%
<b>Total de traslados por no competencia</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.

## 6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de agosto 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 **dieciséis (16)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de agosto, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de ocho (8) días, cumpliendo con los tiempos establecidos por la ley.

Tabla 7. Promedio de respuesta por tipología y por dependencias

Dependencia	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Queja	Solicitud de acceso a la información	Días promedio de gestión
Atención al Ciudadano	-	-	3	-	3
Oficina asesora jurídica	-	11	-	-	11
Subdirección académica	11	9	-	5	8
Subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario	-	13	-	9	10
<b>Días promedio de gestión</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>8</b>

Fuente: elaboración propia

## 8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza de los peticionarios, fueron atendidas un 76,92% de peticiones provenientes de personas naturales y no identificados con el 23,08% restante.

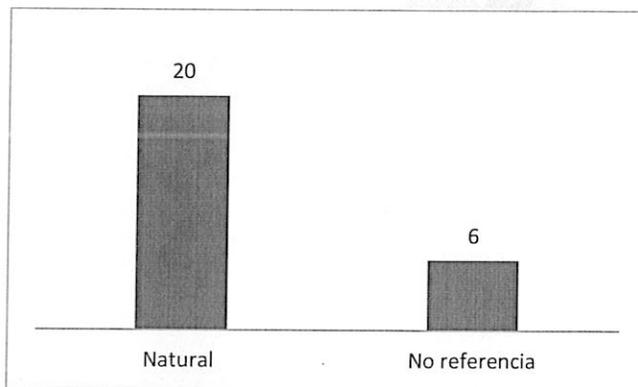


Figura 4. Tipo de peticionario. Fuente: elaboración propia

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 agosto se puede evidenciar que el número de peticiones que fueron recibidas en el IDEP a través de peticionarios identificados representan el 76,92% y el 23,08% restante a peticionarios anónimos. Como se puede ver a continuación:

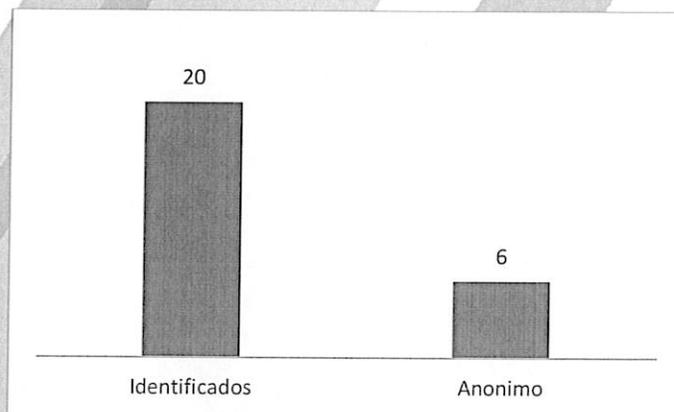


Figura 5. Calidad del requirente. Fuente: elaboración propia.

## 9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2022

Este informe muestra las veintiséis (26) peticiones que ingresan por el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de Bogotá te Escucha*, en las que se incluyen once (11) peticiones que fueron trasladadas a otras entidades y cerradas por no competencia, además se relacionan las nueve (09) peticiones de entidades o autoridades públicas y las tres (3) peticiones que fue ingresadas al sistema propio del IDEP. Ver tabla 8.

**Tabla 8. Consolidado de peticiones**

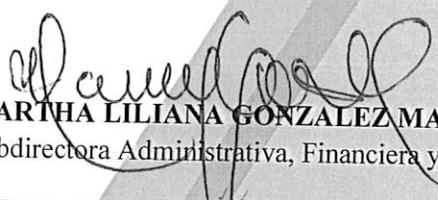
Tipo de solicitud	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Derecho de petición en interés general	0	2	4	2	1	1	2	1					
Derecho de petición en interés particular	31	20	15	7	12	15	11	12					
Queja	2	6	4	2	1	1	6	6					
Reclamo	0	1	0		0	0	2	1					
Sugerencia	1	0	0	1	0	0	0	0					
Denuncia por actos de corrupción	0	0	0	1	0	3	1	0					
Felicitación	0	0	0	0	1	0	0	0					
Solicitud de acceso a la información	1	6	6	7	7	2	4	8					
Solicitud de copias	0	0	0	1	0	0	1	0					
Consulta	0	1	0	0	0	2	1	1					
Consulta de datos – Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0	0					
Reclamo – Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0	0					
Petición entre autoridades	9	22	14	12	11	11	10	9					
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>58</b>	<b>43</b>	<b>31</b>	<b>33</b>	<b>35</b>	<b>38</b>	<b>38</b>					

**Recomendaciones**

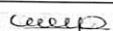
Se recomienda continuar con el seguimiento interno diario a cada una de las peticiones que llegan a la entidad y al *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha*.

### 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 1755<sup>3</sup>.
- En el mes de agosto de 2022 las solicitudes con mayor frecuencia fueron los derechos de interés particular.

  
**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		

<sup>3</sup> “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.”