

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

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

Bogotá D.C., enero de 2023

Contenido

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

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 diciembre 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 diciembre

Durante el mes de diciembre en el IDEP se recibieron un total de **veintidos (22) 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	10
B. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	3
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	9
Total	22

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 diez (10) 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	2042	15/12/2022	950	15/12/2022	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR
2	2085	21/12/2022	3	3/01/2023	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR
3	2096	22/12/2022	20	13/01/2023	OFICINA ASESORA JURIDICA	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	2001	9/12/2022	959	22/12/2022	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	2002	9/12/2022	955	21/12/2022	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	2016	12/12/2022	964	28/12/2022	SECRETARIA GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	2007	12/12/2022	962	27/12/2022	SECRETARIA GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	2008	12/12/2022	961	27/12/2022	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
6	2095	22/12/2022	957	22/12/2022	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	2098	22/12/2022	960	26/12/2022	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
8	2106	23/12/2022	9	10/01/2022	SECRETARIA GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
9	2075	20/12/2022	8	10/01/2022	CORTE SUPREMA DE JUSTICIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Fuente: elaboración propia.

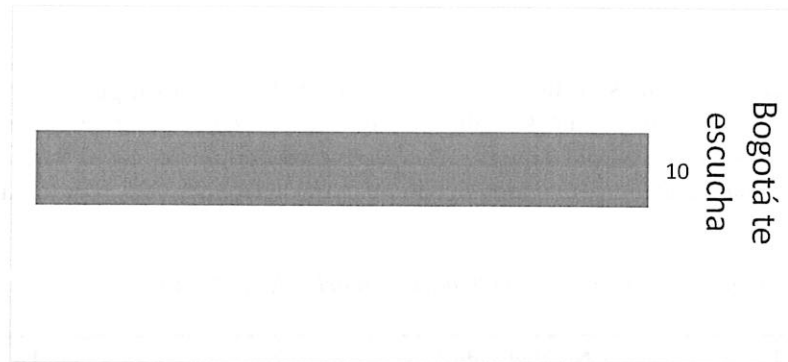


Figura 1. Total, de peticiones dirigidas al IDEP registradas por los ciudadanos.
Fuente: elaboración propia.

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 Barrio San Luis.
- b) Canal presencial: personalmente en la ventanilla única de radicación y en el Centro de Documentación, ubicados en TV 22ª No. 61B-14 Barrio San Luis.
- c) Canal telefónico: PBX 2630603
- d) Canales Virtuales:
 - Correos institucionales: denunciacorrupcion@idep.edu.co, defensorldelciudadano@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	8
Web	2
Total General	10

Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2022, fueron registradas por el IDEP diez (10) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, ocho (8) ingresaron por e-mail, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del 90% de participación, seguido por la página web con un total de dos (2) peticiones, lo que corresponde al 10%.

3. Tipologías o modalidades

En cuanto a las tipologías o modalidades, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015¹, el IDEP está parametrizado con el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha*.

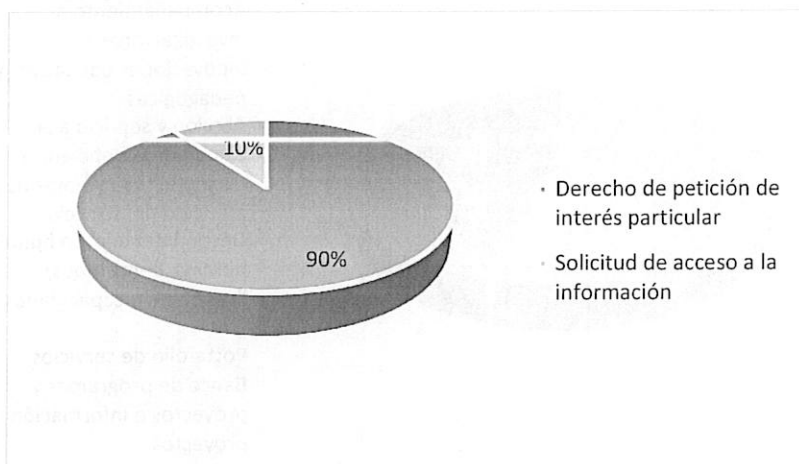


Figura 2. Tipología o modalidades de consulta. Fuente: elaboración propia.

Durante el mes de diciembre las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 90% de participación, seguido por Solicitud de acceso a la información con un 10%. (Ver figura).

4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de diciembre

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de diciembre que fueron reportadas en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha* con respuesta definitiva ascienden a once (11), de las cuales cuatro (4) corresponden al periodo actual y siete (7) al periodo anterior. (Ver tabla 5)

Tabla 5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Subdirección académica	3	6	9
Subdirección Administrativa y Financiera	1	1	2
Total general	4	7	11

Fuente: elaboración propia.

¹ 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.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las once (11) peticiones atendidas:

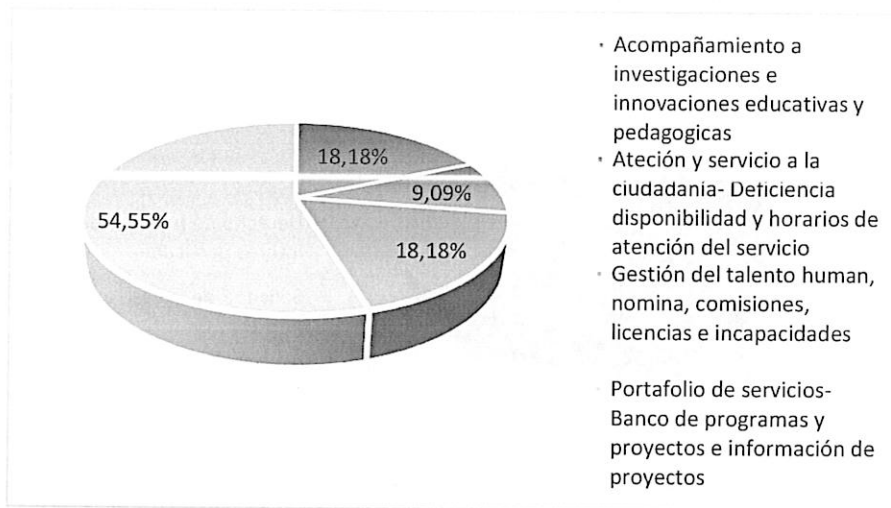


Figura 3. Subtemas. Fuente: elaboración propia.

5. Total de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de diciembre no se realizaron traslados de peticiones a entidades distritales.

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 tabla 6 se observa el promedio de respuesta de las **once (11)** 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 los tiempos establecidos por la ley.

Tabla 6. Promedio de respuesta por tipología y por dependencias

Dependencia	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Días promedio de gestión
Subdirección académica	12	5	9	10
Subdirección administrativa y financiera	10	-	-	10
Días promedio de gestión	11	5		10

Fuente: elaboración propia

8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza de los peticionarios, fueron atendidas un 100% de peticiones provenientes de personas naturales.

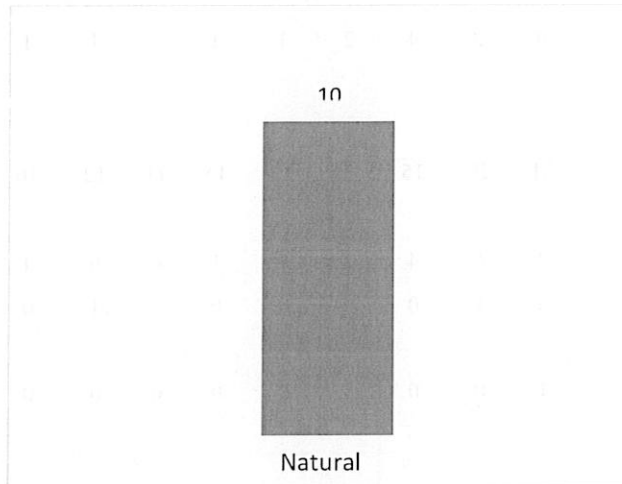


Figura 4. Tipo de peticionario. Fuente: elaboración propia

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 diciembre se puede evidenciar que el número de peticiones que fueron recibidas en el IDEP a través de peticionarios identificados representan el 100%.

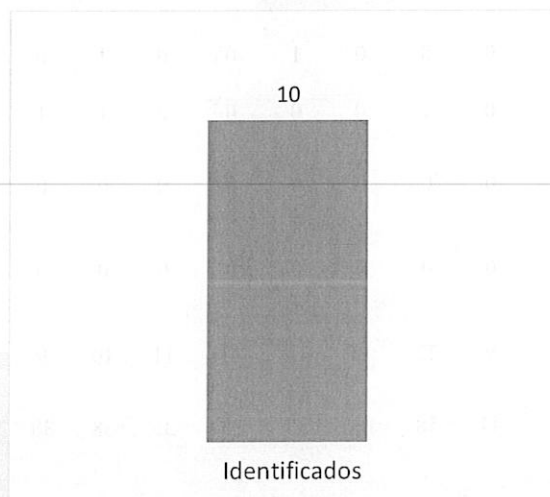


Figura 5. Calidad del requirente. Fuente: elaboración propia.

9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2022

Este informe muestra las diez (10) peticiones que ingresan por el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de Bogotá te Escucha*, además se relacionan las nueve (09) peticiones de entidades o autoridades públicas y las tres (3) peticiones que fueron ingresadas al sistema propio del IDEP. Ver tabla 7.

Tabla 7. 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	1	0	1	0	15
Derecho de petición en interés particular	31	20	15	7	12	15	11	12	16	12	13	12	176
Queja	2	6	4	2	1	1	6	6	4	4	1	0	37
Reclamo	0	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	4
Sugerencia	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Denuncia por actos de corrupción	0	0	0	1	0	3	1	0	0	0	0	0	5
Felicitación	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Solicitud de acceso a la información	1	6	6	7	7	2	4	8	7	3	1	1	53
Solicitud de copias	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	2	0	5
Consulta	0	1	0	0	0	2	1	1	1	1	1	0	8
Consulta de datos – Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamo – Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Petición entre autoridades	9	22	14	12	11	11	10	9	9	7	13	9	136
Total	44	58	43	33	33	35	38	38	39	27	32	22	442

Recomendaciones

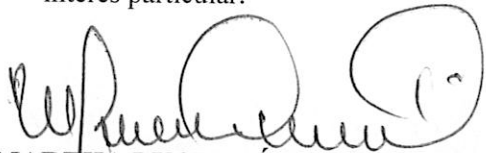
Se recomienda continuar con el seguimiento interno diario a cada una de las peticiones que llegan a la entidad y al *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha*.

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 1755².
- En el mes de diciembre de 2022 las solicitudes con mayor frecuencia fueron los derechos de interés particular.



MARTHA LUCIA VÉLEZ VALLEJO.
Subdirectora Administrativa y Financiera 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		

² “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.”