

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

**INFORME PQRS ENERO DE
2023 ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Bogotá D.C., febrero de 2023

Contenido

1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de enero	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	10
9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2023	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 enero de 2023, 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 enero

Durante el mes de enero en el IDEP se recibieron un total de **treinta y siete (37) 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	23
B. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	7
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	7
Total	37

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 veintitres (23) peticiones del literal A de la tabla 1.

En el mismo sentido, se registra en el sistema interno del IDEP siete (7) 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	24	10/01/2023	2	10/01/2023	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
25	25	10/01/2023	28	17/01/2023	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
26	26	10/01/2023	39	24/01/2023	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR

¹ Las veintitres (23) peticiones reportadas por la Secretaría General incluyen las tres (3) peticiones que fueron trasladadas a otras entidades.

97	97	25/01/2023	67	1/02/2023	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
101	101	27/01/2023	60	30/01/2023	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
104	104	27/01/2023	96	09/02/2023	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
112	112	30/01/2023	74	2/02/2023	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR

Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, siete (7) 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	50	17/01/2023	45	25/01/2023	CONGRESO DE LA REPUBLICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	75	23/01/2023	46	25/01/2023	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	76	23/01/2023	47	25/01/2023	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	90	24/01/2023	82	03/02/2023	SECRETARIA DE LA MUJER	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	103	27/01/2023	95	09/02/2023	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

6	109	30/01/2023	65	31/01/2023	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	111	30/01/2023	70	1/02/2023	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Fuente: elaboración propia.

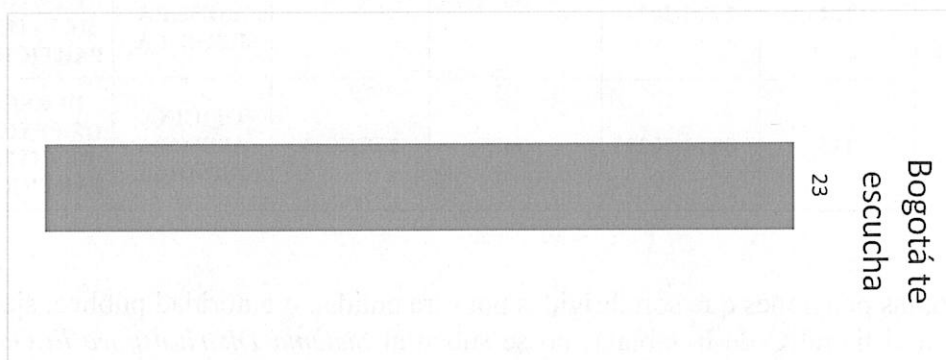


Figura 1. Total, de peticiones dirigidas al IDEP registradas por los ciudadanos.

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 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	18
Web	4
Presencial	1
Total General	23

Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero de 2023, fueron registradas por el IDEP veintitres (23) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, dieciocho (18) ingresaron por e-mail, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del 78,26% de participación, seguido por la página web con un total de cuatro (4) peticiones, lo que corresponde al 17,39%, y la petición restante ingreso de manera presencial con un 4,35% de participación.

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*.

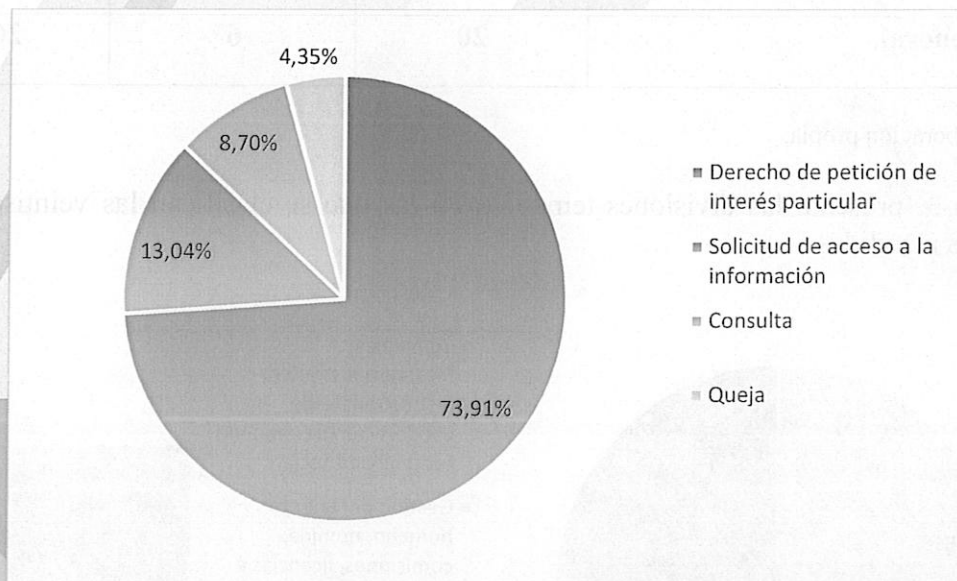


Figura 2. Tipología o modalidades de consulta. Fuente: elaboración propia.

Durante el mes de enero las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 73,91% de participación, seguido por Solicitud de acceso a la información con un 13,04, consulta con un 8,70% y queja con un 4,35%. (Ver figura).

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.

4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de enero

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de enero que fueron reportadas en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha* con respuesta definitiva ascienden a veintiseis (26), de las cuales veinte (20) corresponden al periodo actual y seis (6) al periodo anterior. (Ver tabla 5)

Tabla 5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Área de atención al ciudadano	2	-	2
Oficina Jurídica	10	3	13
Subdirección académica	2	3	5
Subdirección Administrativa y Financiera	6	-	6
Total general	20	6	26

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las veintiseis (26) peticiones atendidas:

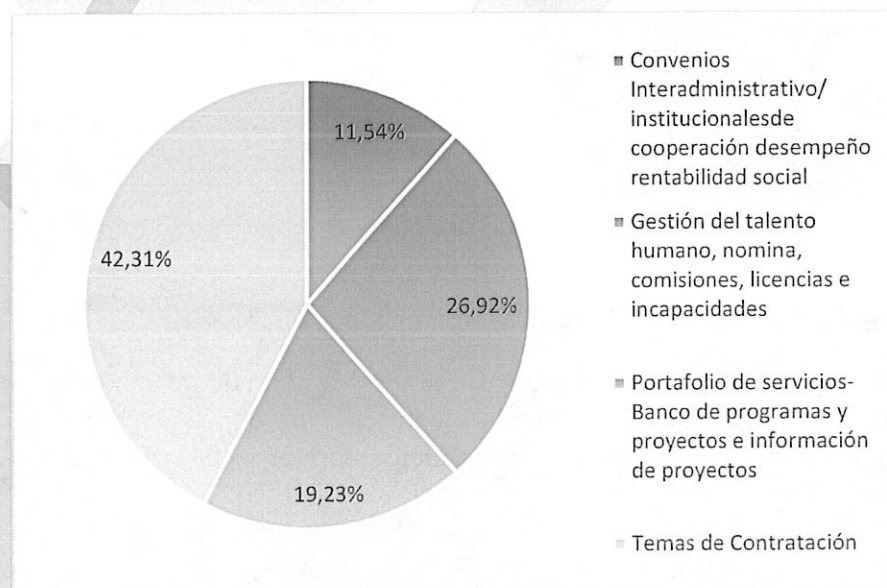


Figura 3. Subtemas. Fuente: elaboración propia.

5. Total de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de enero se realizaron tres (3) 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 educación	3	100%
Total de traslados por no competencia	3	100%

Fuente: elaboración propia.

6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de enero 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 **veintitres (23)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de enero, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de **nueve (9)** 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	Solicitud de acceso a la información	Días promedio de gestión
Área de atención al ciudadano	-	3	-	3
Oficina Asesora Jurídica	-	9	7	9
Subdirección académica	-	15	3	10
Subdirección administrativa y financiera	14	8	-	9
Días promedio de gestión	14	9	4	9

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.

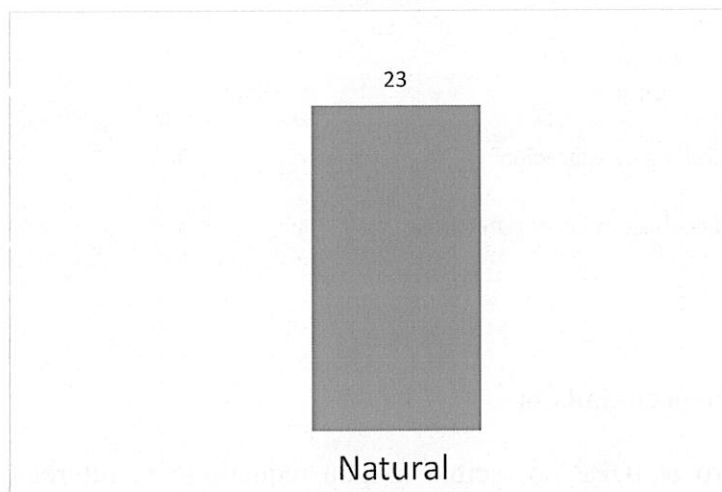


Figura 4. Tipo de peticionario. Fuente: elaboración propia

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

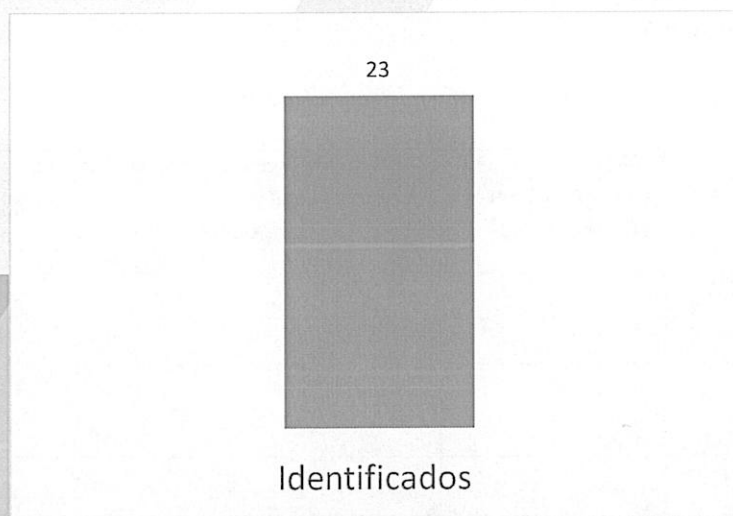


Figura 5. Calidad del requirente. Fuente: elaboración propia.

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 enero de 2023 las solicitudes con mayor frecuencia fueron los derechos de interés particular.



MARTHA LUCIA VELEZ 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		

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.”