



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP

INFORME PQRS ENERO DE 2021 ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D.C., enero de 2021



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 2020.	10
Conclusiones	12



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Introducción

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que dispone: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”, el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015, que ordena: “De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.”, y del literal n) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que establece: “Son funciones de la Subsecretaría de Gestión Corporativa: n) Vigilar que el servicio de atención de quejas y reclamos que los ciudadanos formulen se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la Secretaría (o) el respectivo informe” se presenta el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones ciudadanas en el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico (IDEP), el cual sirve como herramienta de gerencia y de control, permitiendo 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.

A continuación, se caracterizan los requerimientos presentados y tramitados en el IDEP, considerando la naturaleza de las peticiones, los canales de interacción y su frecuencia. El presente informe comprende las solicitudes gestionadas durante el mes de enero de 2021 y 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

Para el mes de enero en el IDEP se recibieron un total de **cincuenta y uno (51) 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	33
B. Peticiones dirigidas al IDEP trasladadas por otras entidades y cerradas por no competencia en el SDQS	1
C. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	5
D. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	12
Total	51

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 registradas inicialmente a la entidad y no las que fueron trasladadas por otras entidades, es decir, a las treinta y tres **(33) del literal A**; toda vez que, las peticiones registradas por otras entidades o autoridades públicas y que fueron trasladadas al IDEP, esto es, **una (1) (literal B)** fueron atendidas oportunamente, pero deben ser contabilizadas por la entidad que registró originalmente la petición.

En el mismo sentido, se registran en el sistema interno del IDEP **cinco (5) peticiones (literal C)**, las cuales 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 2.

Tabla 2: Consolidado de peticiones sistema propio

No.	SISTEMA PROPIO - GOOBI					
	No. Radicado en GOOBI	Fecha Ingreso en GOOBI	No. Radicado Respuesta GOOBI	Fecha Cierre GOOBI	Dependencia asignada para la respuesta	Tipo de Solicitud
1	22	05/01/2021	68	29/01/2021	OFICINA ASESORA JURÍDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
2	94	21/01/2021	51	27/01/2021	OFICINA ASESORA JURÍDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
3	136	29/01/2021	158	18/02/2021	OFICINA ASESORA JURÍDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

4	148	29/01/2021	71	29/01/2021	OFICINA ASESORA JURÍDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
5	150	29/01/2021	140	16/02/2021	OFICINA ASESORA JURÍDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR

Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública **doce (12) (literal D)**, 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.

Tabla 3: Consolidado de peticiones de entidades o autoridades públicas

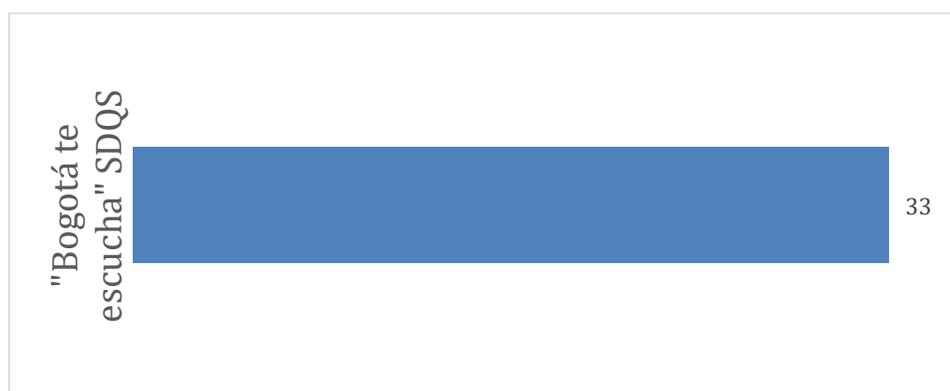
No.	No. Radicado en GOOBI	Fecha Ingreso en GOOBI	No. Radicado Respuesta GOOBI	Fecha Cierre GOOBI	Entidad que remite	Tipo de Solicitud
1	5	44200	13	44209	SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	9	44201	7 y 8	44201	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	39	44210	19	44210	IDIGER	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	65	44214	26	44216	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	66	44214	32	44216	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
6	74	19/01/2021	38	21/01/2021	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	87	19/01/2021	70	01/02/2021	SECRETARIA DE GOBIERNO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
8	98	22/01/2021	78	03/02/2021	SECRETARIA GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

9	99	22/01/2021	90	05/02/2021	INMOBILIARIA CASA GRANDE	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
10	110	25/01/2021	111	1002/2020	IDARTES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
11	126	27/01/2021	67	29/01/2021	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
12	133	28/01/2021	58	28/01/2021	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

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 con lo contemplado en la política pública distrital del servicio a la ciudadanía en el Decreto 197 de 2014.

1. Canal escrito: Radicando el comunicado en la Avenida Calle 26 No. 69D-91. Centro Empresarial Arrecife, Torre Peatonal. Oficina – 402 A.

-Buzón de sugerencias

2. Canal presencial: Se personaliza en la ventanilla única de radicación y en el Centro de Documentación, ubicados en la Avenida Calle 26 No. 69D-91 Centro Empresarial Arrecife, Torre Peatonal – Oficina 402Ay 805.

3. Canal telefónico: PBX: 2630603

4. Canales Virtuales:

- **Correos Institucionales:** denunciacorrupcion@idep.edu.co
defensorldelciudadano@idep.edu.co 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)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

-Páginas web: <http://www.idep.edu.co/?q=contact/> o idep@idep.edu.co
<https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticion>

Tabla 4: Canal de interacción

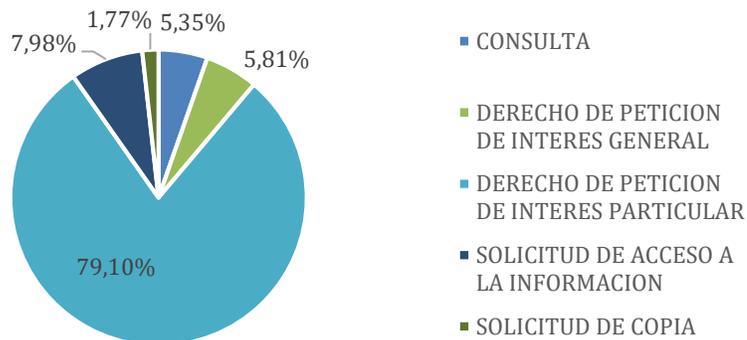
Canal	Total
E-Mail	28
Web	5
Total General	33

Durante el periodo comprendido entre el 1 al 31 de enero de 2021 fueron registradas por el IDEP **treinta y tres (33)** peticiones por diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, **veintiocho (28)** ingresaron por e-mail, siendo este el medio el más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del **84,85%** y por la página web **cinco (5)** peticiones, que corresponde al **15,15%**.

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.

Gráfica 2. Tipología o Modalidades



Para 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 **79,10%**, seguido por solicitudes de acceso a la información con un **7,98%**, derecho de interés general con un **5,81%**, consulta con un **5,35%** y solicitudes de copia con un **1,77%** de participación.

¹ La Ley 1755 de 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de enero

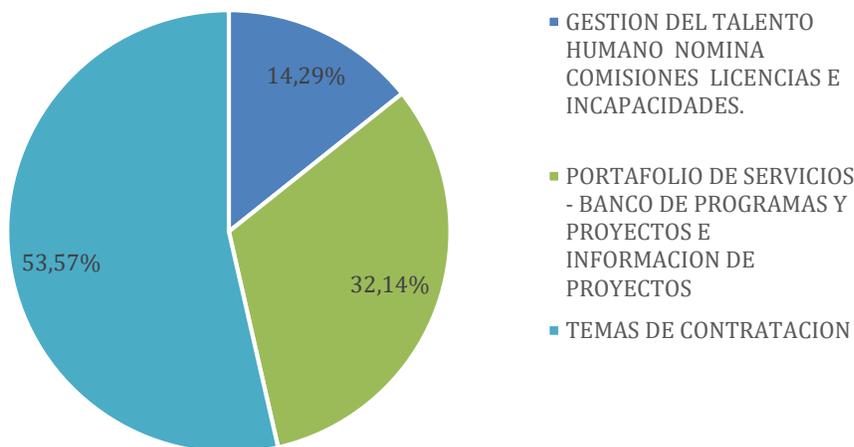
El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de enero y que se reportaron en el sistema Bogotá te Escucha con respuesta definitiva ascienden a **veintiocho (28)**, de las cuales **quince (15)** son del periodo actual y **trece (13)** del periodo anterior.

Tabla 5: Peticiones cerradas con respuesta definitiva.

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General
Área de Atención al Ciudadano			0
Dirección General	2		2
Oficina Asesora de Planeación	1		1
Oficina Asesora Jurídica	7	7	14
Subdirección General Académica	4	5	9
Subdirección administrativa financiera y de control disciplinario	1	1	2
Total General	15	13	28

La siguiente gráfica presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las **veintiocho (28)**, peticiones atendidas:

Gráfica 3. Subtemas





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

5. Total de peticiones trasladadas por competencia.

Durante el mes de enero se realizaron **cuatro (4)** traslados por no ser de competencia del IDEP. Se dio traslado a las entidades competentes de la siguiente manera:

Tabla 6: Traslado por no competencia

Entidad	Total	Porcentaje
IDPAC	1	10,74%
Secretaría Distrital de Educación	2	30,33%
Secretaria De Integración Social	1	58,93%
Total De Traslados Por No Competencia	4	100%

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 siguiente tabla se observa el promedio de respuesta de las **veintiocho (28)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de enero, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de **once (11) días**, cumpliendo con de los tiempos establecidos por la ley.

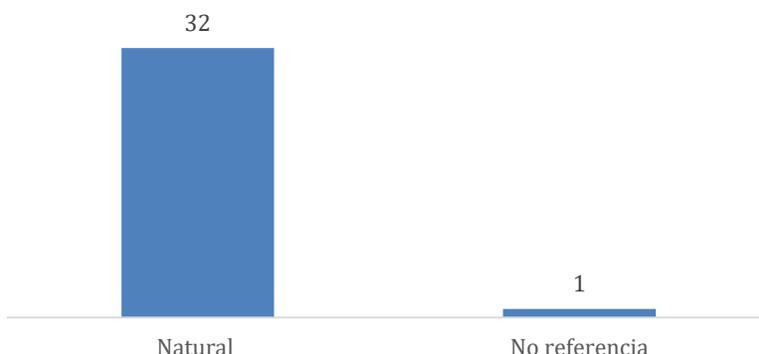
Tabla 7. Promedio de respuesta por tipología y por dependencias.

Dependencia	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITU D DE COPIA	Total general
Atención al Ciudadano					0
Dirección General	3				3
Oficina Asesora de Planeación				12	12
Oficina Asesora Jurídica	16	13			14
Subdirección General Académica	13		5		9
Subdirección Administrativa Financiera Y De Control Disciplinario	12				12
Total general	12	13	5	12	9

8. Tipo de peticionario y calidad del requirente.

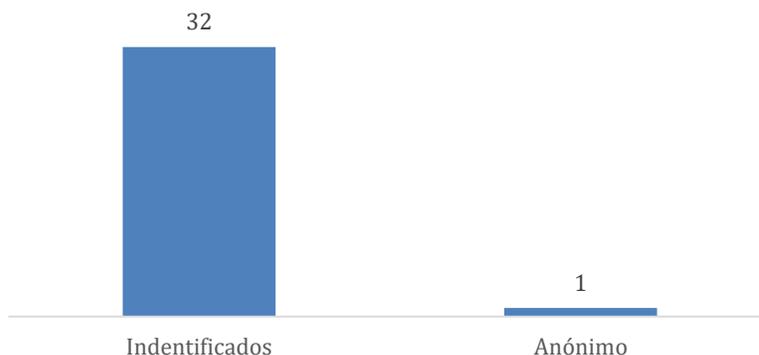
De acuerdo con la naturaleza jurídica de los peticionarios se atendió un **96,97%** de personas naturales, y un **3,03%** no referencia su naturaleza.

Gráfica4: Tipo de Peticionario



En la siguiente gráfica la calidad del peticionario se entiende como la identificación del solicitante en el momento de realizar la petición, para este mes se puede evidenciar que el número de peticiones que se reciben en la entidad llegan a través de peticionarios identificados con una magnitud del **96,97%** y anónimos con un **3,03%** como se puede ver a continuación.

Gráfica 5: Calidad del Requirente



9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2021.

Este informe muestra las **treinta y tres (33)** peticiones que ingresan por el sistema de Bogotá te Escucha, en las que se incluyen **una (1)** petición que fue trasladada a otras entidades, igualmente se relacionan las **doce (12)** peticiones de entidades o autoridades públicas, las **cinco (5)** que fueron ingresadas al sistema propio del IDEP y la que fue cerrada por no competencia.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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	2												
Derecho de petición en interés particular	30												
Queja	0												
Reclamo	0												
Sugerencia	0												
Denuncia por actos de corrupción	0												
Felicitación	0												
Solicitud de acceso a la información	16												
Solicitud de copias	1												
Consulta	2												
Consulta de datos – Habeas Data	0												
Reclamo – Habeas Data	0												
Petición entre autoridades	0												
Total	51												

Recomendaciones.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Conclusiones

- El Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – 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, en promedio se encuentran acorde con los términos legales estipulados en el artículo 14 de la Ley 1755².
- En el mes de enero de 2021 las solicitudes con mayor frecuencia fueron los Derechos de Petición en Interés Particular, Solicitud de Acceso a la Información y Derechos de Petición de Interés General.

CAMILO BLANCO

Subdirector Administrativo, Financiero y de Control Disciplinario

	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, y 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.”