

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

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

Bogotá D.C., marzo de 2022

Contenido

| | |
|--|-----------|
| 1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de FEBRERO | 3 |
| 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 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 febrero 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 febrero

Durante el mes de febrero en el IDEP se recibieron un total de **cincuenta y ocho (58) 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 | 32 |
| B. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP | 4 |
| C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública | 22 |
| Total | 58 |

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 treinta y dos (32) peticiones del literal A de la tabla 1.

En el mismo sentido, se registra en el sistema interno del IDEP cuatro (4) peticiones, que no fueron 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 | 167 | 7/02/2022 | 102 | 10/02/2022 | OFICINA ASESORA JURIDICA | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR |
| 2 | 237 | 15/02/2022 | 130 | 21/02/2022 | OFICINA ASESORA JURIDICA | DERECHO DE INTERES PARTICULAR |
| 3 | 238 | 15/02/2022 | 139 | 23/02/2022 | OFICINA ASESORA JURIDICA | DERECHO DE INTERES PARTICULAR |

¹ Las treinta y dos (32) peticiones reportadas por la Secretaría General incluyen las quince (15) peticiones que fueron trasladadas a otras entidades.

| | | | | | | |
|---|-----|------------|-----|-----------|--------------------------|-------------------------------|
| 4 | 325 | 22/02/2022 | 164 | 1/03/2022 | OFICINA ASESORA JURIDICA | DERECHO DE INTERES PARTICULAR |
|---|-----|------------|-----|-----------|--------------------------|-------------------------------|

Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, veintidós (22) 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 | 155 | 02/02/2022 | 124 | 18/02/2022 | SECRETARÍA DE AMBIENTE | SOLICITUD DE INFORMACIÓN |
| 2 | 159 | 03/02/2022 | 90 | 08/02/2022 | CONTRALORIA DE BOGOTA | SOLICITUD DE INFORMACIÓN |
| 3 | 162 | 04/02/2022 | 83 | 04/02/2022 | SECRETARIA DE EDUCACION | SOLICITUD DE INFORMACIÓN |
| 4 | 168 | 07/02/2022 | 122 | 18/02/2022 | CONCEJO DE BOGOTA | SOLICITUD DE INFORMACIÓN |
| 5 | 170 | 08/02/2022 | 135 | 22/02/2022 | DASCD | SOLICITUD DE INFORMACIÓN |
| 6 | 171 | 08/02/2022 | 100 | 09/02/2022 | CONCEJO DE BOGOTA | SOLICITUD DE INFORMACIÓN |
| 7 | 186 | 09/02/2022 | 101 | 09/02/2022 | CONTRALORIA DE BOGOTA | SOLICITUD DE INFORMACIÓN |
| 8 | 192 | 09/02/2022 | 111 | 14/02/2022 | CONTRALORIA DE BOGOTA | SOLICITUD DE INFORMACIÓN |

| | | | | | | |
|----|-----|------------|-----|------------|-----------------------|--------------------------|
| 9 | 203 | 10/02/2022 | 106 | 11/02/2022 | CONTRALORIA DE BOGOTA | SOLICITUD DE INFORMACION |
| 10 | 215 | 11/02/2022 | 118 | 16/02/2022 | CONTRALORIA DE BOGOTA | SOLICITUD DE INFORMACION |
| 11 | 216 | 11/02/2022 | 119 | 16/02/2022 | CONCEJO DE BOGOTA | SOLICITUD DE INFORMACION |
| 12 | 224 | 14/02/2022 | 115 | 14/02/2022 | VEEDURIA DISTITAL | SOLICITUD DE INFORMACION |
| 13 | 225 | 14/02/2022 | 113 | 14/02/2022 | CNSC | SOLICITUD DE INFORMACION |
| 14 | 270 | 16/02/2022 | 126 | 18/02/2022 | CONTRALORIA DE BOGOTA | SOLICITUD DE INFORMACION |
| 15 | 294 | 17/02/2022 | 123 | 18/02/2022 | CONTRALORIA DE BOGOTA | SOLICITUD DE INFORMACION |
| 16 | 312 | 21/02/2022 | 141 | 23/02/2022 | CONTRALORIA DE BOGOTA | SOLICITUD DE INFORMACION |
| 17 | 320 | 22/02/2022 | | | SECRETARIA JURIDICA | SOLICITUD DE INFORMACION |
| 18 | 343 | 24/02/2022 | 163 | 01/03/2022 | SECRETARIA GENERAL | SOLICITUD DE INFORMACION |
| 19 | 344 | 24/02/2022 | 162 | 01/03/2022 | SECRETARIA GENERAL | SOLICITUD DE INFORMACION |
| 20 | 345 | 25/02/2022 | 166 | 01/03/2022 | CONTRALORIA DE BOGOTA | SOLICITUD DE INFORMACION |

| | | | | | | |
|----|-----|------------|-----|------------|-----------------------|--------------------------|
| 21 | 349 | 25/02/2022 | 165 | 01/03/2022 | CONTRALORIA DE BOGOTA | SOLICITUD DE INFORMACIÓN |
| 22 | 352 | 28/02/2022 | 167 | 01/03/2022 | CONTRALORIA DE BOGOTA | SOLICITUD DE INFORMACIÓN |

Fuente: elaboración propia.

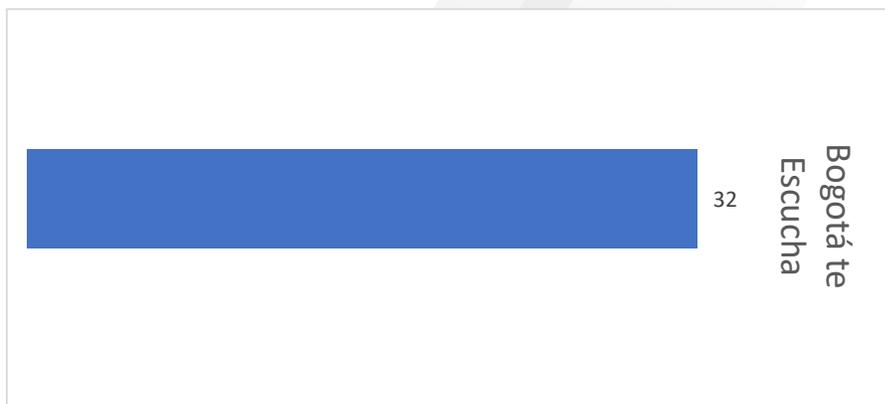


Figura 1. Total, de peticiones dirigidas al IDEP registradas por los ciudadanos.

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 la avenida calle 26 No. 69D-91,
- b) Canal presencial: personalmente 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 402ª y 805.
- 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 | 14 |
| Total General | 32 |

Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero de 2022, fueron registradas por el IDEP treinta y dos (32) 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 56,25%, seguido por la página web con un total de catorce (14) peticiones, lo que corresponde al 43,75%.

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*.

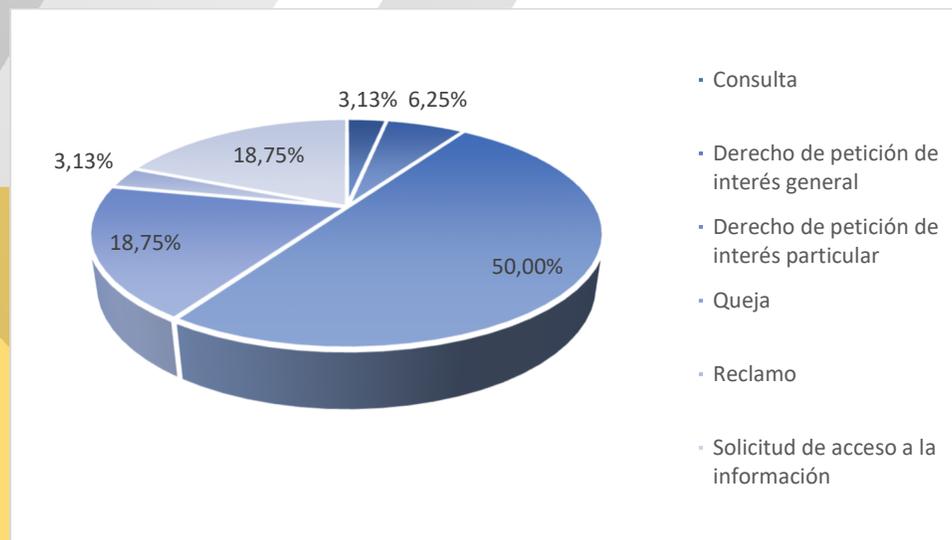


Figura 2. Tipología o modalidades de consulta. Fuente: elaboración propia.

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 febrero las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 50% de participación, seguido por las quejas y solicitudes de acceso a la información con un 18,75%, derecho de interés general con un 6,25% reclamo y consulta con un 3,13%. (Ver figura)

4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de febrero

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de febrero que fueron reportadas en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha* con respuesta definitiva ascienden a treinta (30), de las cuales cuatro (4) corresponden al periodo actual y veinte seis (26) al periodo anterior. (Ver tabla 5)

Tabla 5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

| Dependencia | Periodo actual | Periodo anterior | Total general |
|--------------------------|----------------|------------------|---------------|
| Oficina asesora jurídica | 0 | 23 | 23 |
| Subdirección académica | 4 | 3 | 7 |
| Total general | 4 | 26 | 30 |

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las treinta (30) peticiones atendidas:



Figura 3. Subtemas. Fuente: elaboración propia.

5. Total de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de febrero se realizaron quince (15) 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 | 13 | 86,67% |
| Secretaría de integración social | 1 | 6,67% |
| Universidad Distrital | 1 | 6,67% |
| Total de traslados por no competencia | 15 | 100% |

Fuente: elaboración propia.

6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de febrero 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 **treinta (30)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de febrero, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de catorce (14) 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 | Sugerencia | Días promedio de gestión |
|--------------------------|--|---|--------------------------------------|------------|--------------------------|
| Oficina asesora jurídica | | 21 | 15 | | 9 |
| Subdirección académica | 13 | 11 | 10 | 15 | 12 |
| Días promedio de gestión | 13 | 16 | 12 | 15 | 14 |

Fuente: elaboración propia.

8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza de los peticionarios, fueron atendidas un 96,55% de peticiones provenientes de personas naturales y el 4,45% restante, persona de naturaleza jurídica.

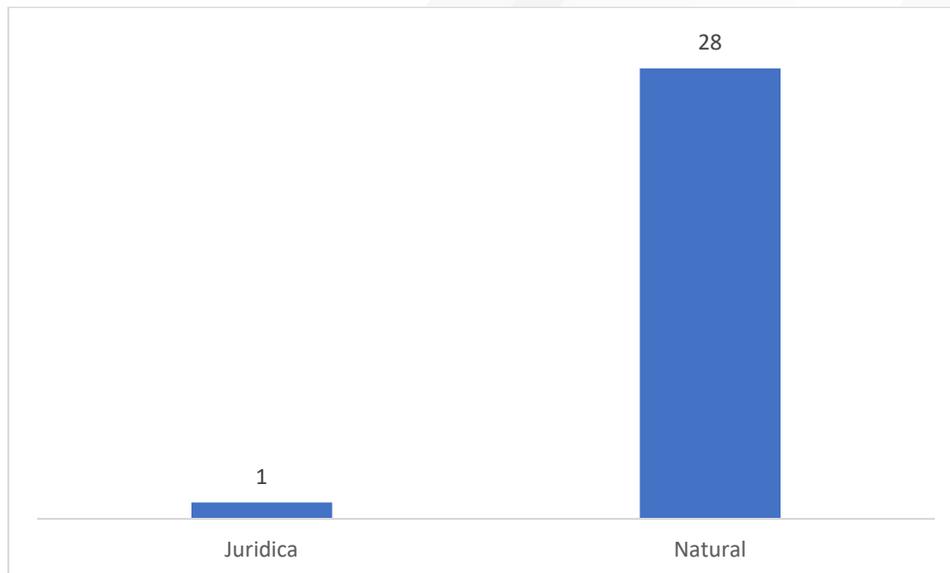


Figura 4. Tipo de peticionario. Fuente: elaboración propia.

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 febrero se puede evidenciar que el número de peticiones que fueron recibidas en el IDEP a través de peticionarios identificados representan el 90,7% y el 9,3% restante a peticionarios anónimos. Como se puede ver a continuación:

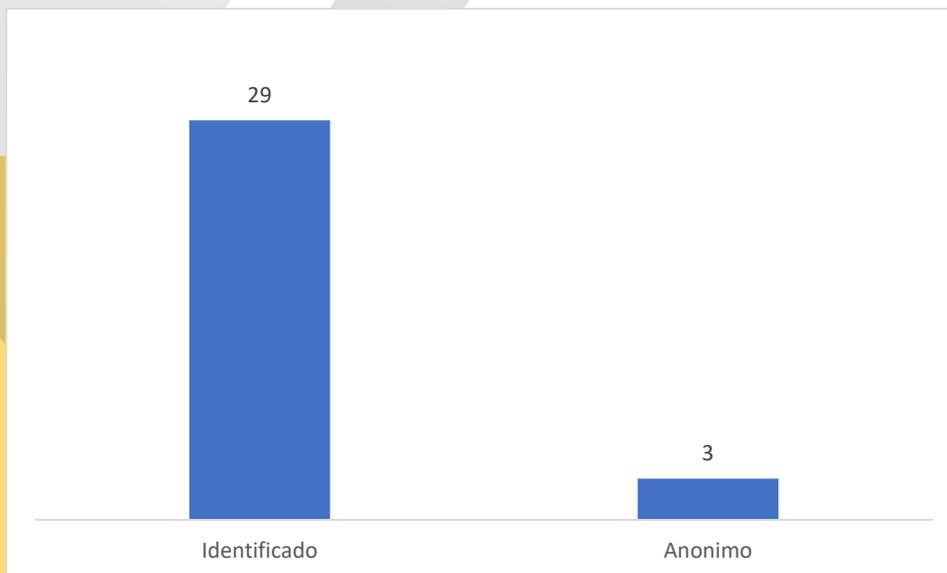


Figura 5. Calidad del requirente. Fuente: elaboración propia.

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 febrero 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 | | |

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.”