



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP

### INFORME PQRS MARZO DE 2021 ATENCIÓN AL CIUDADANO

---

**Bogotá D.C., marzo de 2021**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## Contenido

<b>1. Total de peticiones registradas en el IDEP en el mes de marzo</b>	<b>4</b>
<b>2. Canales de interacción</b>	<b>7</b>
<b>3. Tipologías o modalidades</b>	<b>8</b>
<b>6. Subtema: veeduría ciudadana</b>	<b>10</b>
<b>7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencias</b>	<b>10</b>
<b>8. Tipo de peticionario y calidad del requirente</b>	<b>10</b>
<b>9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2021</b>	<b>11</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>12</b>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 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 (PQRS), 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 marzo de 2021, 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 marzo

Durante el mes de marzo en el IDEP se recibieron un total de **ochenta (80) 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	42
B. Peticiones dirigidas al IDEP trasladadas por otras entidades y cerradas por no competencia en el SDQS	11
C. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	7
D. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	20
<b>Total</b>	<b>80</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 cuarenta y dos (42) peticiones del literal A de la tabla 1; dado que las peticiones registradas por otras entidades o autoridades públicas que fueron trasladadas al IDEP (11 en total, ver literal B), aunque fueron atendidas oportunamente, deben ser contabilizadas por la entidad que registró originalmente la petición.

En el mismo sentido, se registran 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.	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	380	03/03/2021	219	09/03/2021	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
2	381	03/03/2021	220	09/03/2021	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

3	391	04/03/2021	249	16/03/2021	SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
4	397	05/03/2021	265	19/03/2021	OFICINAS ASESORÍA JURÍDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
5	429	11/03/2021	254	16/03/2021	OFICINAS ASESORÍA JURÍDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
6	449	15/03/2021	280	24/03/2021	OFICINAS ASESORÍA JURÍDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
7	466	16/03/2021	324	06/04/2021	OFICINAS ASESORÍA JURÍDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR

Fuente: elaboración propia.

Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, veinte (20) en total, según el literal D 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	358	01/03/2021	192	02/03/2021	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	361	02/03/2021	250	16/03/2021	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	362	02/03/2021	203	04/03/2021	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	374	02/03/2021	204	04/03/2021	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	375	02/03/2021	205	04/03/2021	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
6	378	03/03/2021	210	05/03/2021	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

7	395	05/03/2021	222	09/02/2021	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
8	401	08/03/2021	241	12/03/2021	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
9	430	11/03/2021	223	11/03/2021	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
10	444	15/03/2021	278	24/03/2021	CONGRESO DE LA REPÚBLICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
11	456	16/03/2021	313	31/03/2021	DADEP	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
12	457	16/03/2021	277	24/03/2021	DASC	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
13	462	16/03/2021	Pendiente por responder	Pendiente por responder	VEEDURÍA DISTRITAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
14	464	16/03/2021	269	19/03/2021	VEEDURÍA DISTRITAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
15	499	18/03/2021	271	23/03/2021	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
16	557	24/03/2021	295	26/03/2021	SECRETARÍA DE AMBIENTE	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
17	584	29/03/2021	329	07/04/2021	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
18	585	29/03/2021	326	06/04/2021	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
19	586	30/03/2021	299	30/03/2021	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
20	590	30/03/2021	365	12/03/2021	COMISIÓN NACIONAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Fuente: elaboración propia.

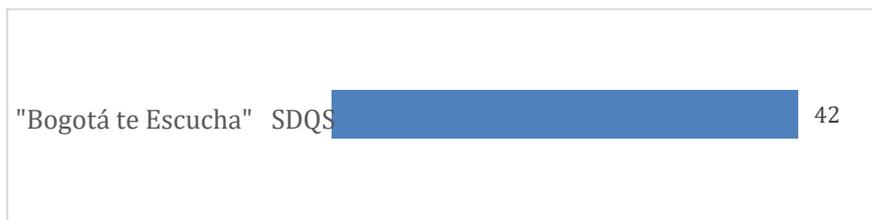


Figura 1. Total de peticiones dirigidas al IDEP registradas por los ciudadanos. Fuente: elaboración propia.

## 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):

- Canal escrito: radicando el comunicado en la avenida calle 26 No. 69D-91, Centro Empresarial Arrecife, torre peatonal, oficina 402ª, en el buzón de sugerencias.
- 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.
- Canal telefónico: PBX 2630603
- Canales Virtuales:
  - Correos institucionales: [denunciacorrupcion@idep.edu.co](mailto:denunciacorrupcion@idep.edu.co), [defensorideldciudadano@idep.edu.co](mailto:defensorideldciudadano@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	35
Web	7
<b>Total General</b>	<b>42</b>

Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2021, fueron registradas por el IDEP cuarenta y dos (42) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, treinta y cinco (35) ingresaron por e-mail, siendo este el medio más utilizado por los



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

ciudadanos con un porcentaje del 83,33%, mientras que por la página web fueron recibidas las siete (7) peticiones restantes, lo que corresponde al 16,67%.

### 3. Tipologías o modalidades

En cuanto a las tipologías o modalidades, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015<sup>1</sup>, el IDEP está parametrizado con el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha*.

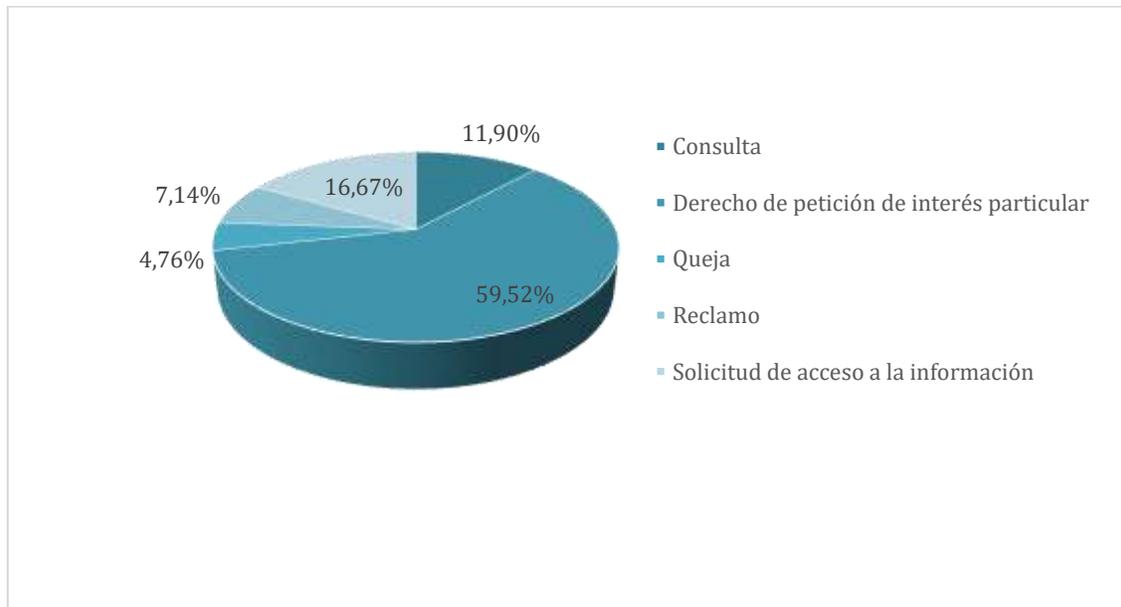


Figura 2. Tipología o modalidades de consulta. Fuente: elaboración propia.

Durante el mes de marzo las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 59,52% de participación, seguido por solicitudes de acceso a la información con un 16,67%, consulta con un 11,9%, reclamo con un 7,14% y queja con un 4,76%. (Ver figura 2).

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

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de marzo que fueron reportadas en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha* con respuesta definitiva ascienden a treinta y siete (37), de las cuales veinte (20) corresponden al periodo actual y diecisiete (17) al periodo anterior. (ver tabla 5)

**Tabla 5.** Peticiones cerradas con respuesta definitiva

<sup>1</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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Área de atención al ciudadano	1		1
Centro de documentación	1	1	2
Dirección general	1		1
Oficina asesora jurídica	4	11	15
Subdirección académica	12	3	15
Subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario	1	2	3
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>37</b>

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las treinta y siete (37) peticiones atendidas:

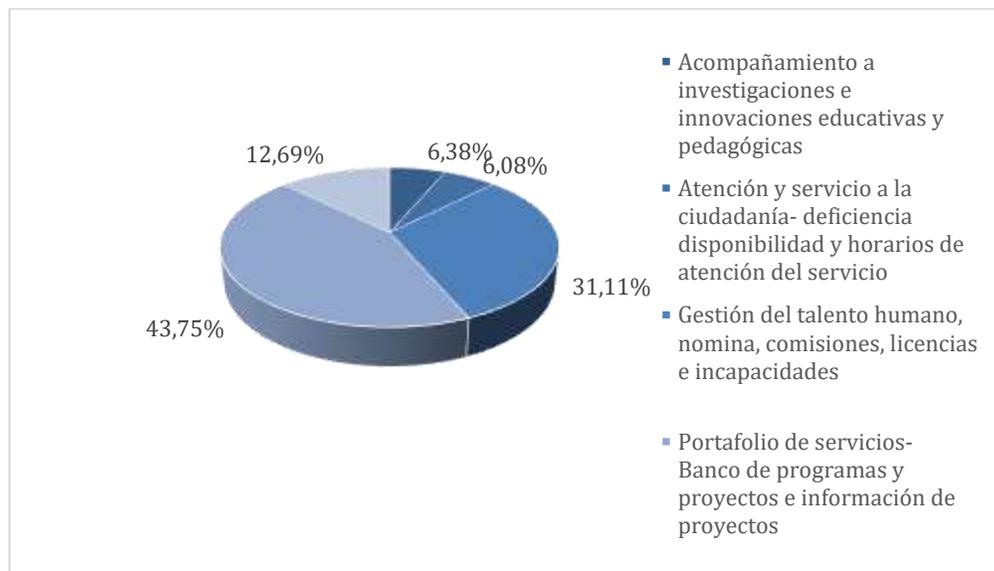


Figura 3. Subtemas. Fuente: elaboración propia.

## 5. Total de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de marzo se realizaron cuatro (4) 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
IDIPRON	1	12,66%



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría Distrital de Educación	6	87,34%
<b>Total de traslados por no competencia</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.

## 6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de marzo 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 y seis (36) peticiones con respuesta definitiva en el mes de marzo, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de nueve (9) 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 interés particular	Consulta	Derecho de petición de interés general	Solicitud de acceso a la información	Días promedio de gestión
Atención al ciudadano	1				1
Centro de documentación	7			2	5
Dirección general	6				6
Oficina asesora jurídica	11		21		12
Subdirección general académica	6	5		3	6
Subdirección administrativa financiera y de control disciplinario	16			10	14
<b>Días promedio de gestión</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>4</b>	<b>9</b>

Fuente: elaboración propia.

## 8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza jurídica de los peticionarios, fueron atendidas un 95,24% peticiones provenientes de personas naturales, un 2,38% de naturaleza jurídica y un 2,38% que no referencia su naturaleza. Ver figura 4.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

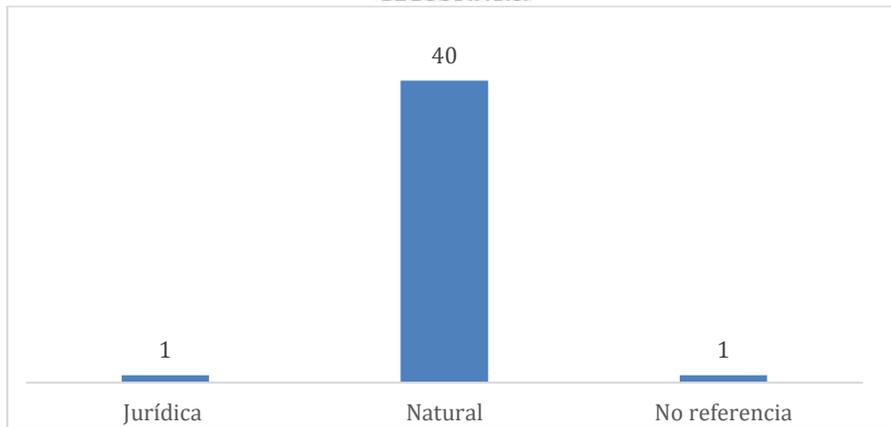


Figura 4. Tipo de peticionario. Fuente: elaboración propia.

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 marzo se puede evidenciar que el número de peticiones que fueron recibidas en el IDEP a través de peticionarios identificados representan el 97,62% y las de anónimos un 2,38%, como se puede ver a continuación:

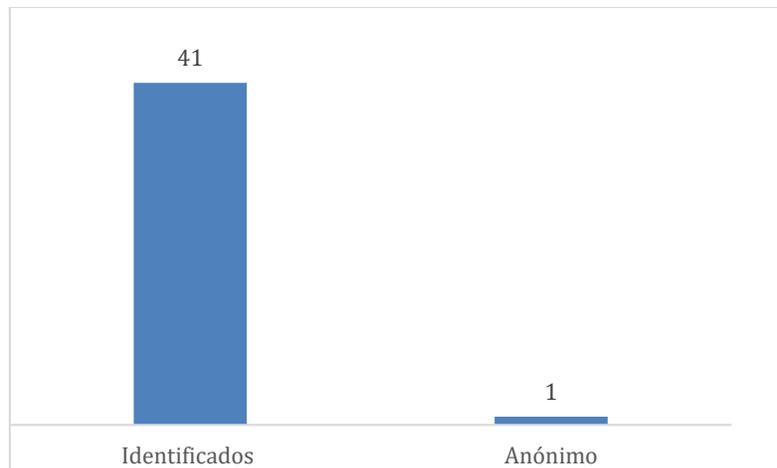


Figura 5. Calidad del requirente. Fuente: elaboración propia.

## 9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2021

Este informe muestra las cuarenta y dos (42) peticiones que ingresan por el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de Bogotá te Escucha*, en las que se incluyen siete (7) peticiones que fueron trasladadas a otras entidades, igualmente se relacionan las veinte (20) peticiones de entidades o autoridades públicas, las siete (7) que fueron ingresadas al sistema propio del IDEP y las tres (3) que fueron cerradas por no competencia. 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	2	2	0										
Derecho de petición en interés particular	30	40	32										
Queja	0	0	0										
Reclamo	0	0	0										
Sugerencia	0	0	0										
Denuncia por actos de corrupción	0	0	0										
Felicitación	0	0	0										
Solicitud de acceso a la información	16	18	13										
Solicitud de copias	1	0	0										
Consulta	2	0	0										
Consulta de datos – Habeas Data	0	0	0										
Reclamo – Habeas Data	0	0	0										
Petición entre autoridades	0	0	20										
Total	51	60	65										

### 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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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>2</sup>.
- En el mes de marzo de 2021 las solicitudes con mayor frecuencia fueron los derechos de petición, en interés particular y solicitud de acceso a la información.

**CAMILO BLANCO**

Subdirector Administrativo, Financiero 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>2</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.”