

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

**INFORME PQRS JULIO DE 2021
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Bogotá D.C., Agosto de 2021

Contenido

1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de julio	3
2. Canales de interacción	5
3. Tipologías o modalidades	6
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 2021	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 (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 julio 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 julio

Durante el mes de julio en el IDEP se recibieron un total de **cuarenta y cinco (45) 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	26
B. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	3
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	16
Total	45

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 veintiséis (26) peticiones del literal A de la tabla 1.

En el mismo sentido, se registran 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.	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	1178	1/07/2021	669	2/07/2021	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE INTERES PARTICULAR
2	1235	14/07/2021	693	15/07/2021	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE INTERES PARTICULAR
3	1341	29/07/2021	741	30/07/2021	DIRECCIÓN GENERAL	DERECHO DE INTERES PARTICULAR

Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, dieciséis (16) en total, según el literal C de la tabla 1, no se suben al *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones*

¹ Las treinta y tres (33) peticiones reportadas por la Secretaría General incluyen las seis (6) peticiones que fueron trasladadas a otras entidades o cerradas por no competencia.

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	1169	1/07/2021	708	22/07/2021	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	1176	1/07/2021	684	9/07/2021	CONTRALORÍA DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	1186	6/07/2021	685	9/07/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	1198	8/07/2021	682	9/07/2021	JUZGADO 54	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR
5	1213	12/07/2021	690	14/07/2021	SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
6	1214	12/07/2021	710	22/07/2021	REVISTA SEMANA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	1230	14/07/2021	746	2/08/2021	SECRETARIA GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
8	1236	14/07/2021	759	5/08/2021	IDIGER	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
9	1237	14/07/2021	740	30/07/2021	VEEDURIA DISTRITAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
10	1255	16/07/2021	707	22/07/2021	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

11	1314	22/07/2021	722 y 725	26/07/2021	SECRETARIA DE HACIENDA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
12	1320	26/07/2021	751	4/08/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
13	1323	26/07/2021	753	4/08/2021	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
14	1326	27/07/2021	735	28/07/2021	SECRETARIA DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR
15	1333	28/07/2021	750	4/08/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
16	1345	30/07/2021	752	4/08/2021	DASCD	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Fuente: elaboración propia.

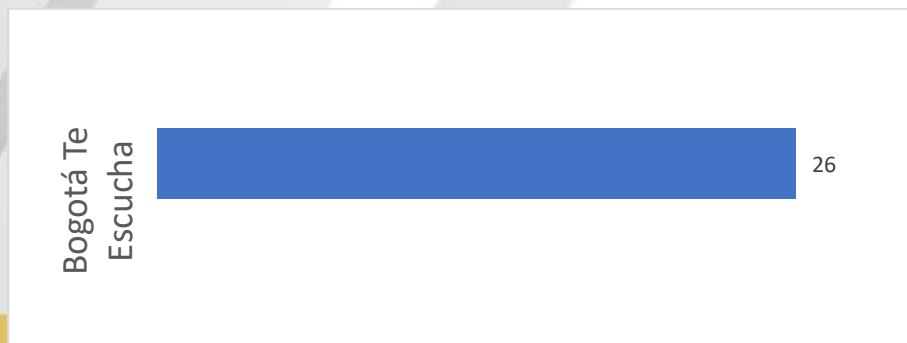


Figura 1. Total de peticiones dirigidas al IDEP registradas por los ciudadanos.
Fuente: elaboración propia.

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	7
Redes Sociales	1
Total General	26

Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de julio de 2021, fueron registradas por el IDEP veintiséis (26) 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 69,23%, seguido por la página web con un total de siete (7) peticiones, lo que corresponde al 26,92%, la petición restante fue ingresada por redes sociales equivalente al 3,85%.

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*.

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.

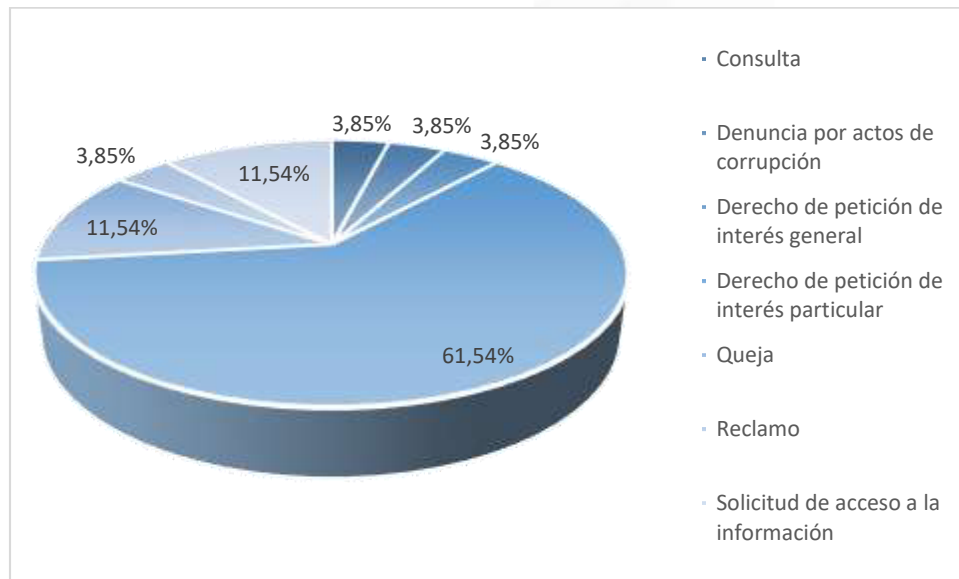


Figura 2. Tipología o modalidades de consulta. Fuente: elaboración propia.

Durante el mes de julio las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 61,54% de participación, seguido por las solicitudes de acceso a la información y quejas con un 11,54%, derecho de petición de interés general, consulta, denuncia por actos de corrupción y reclamo con un porcentaje de 3,85%. (Ver figura 2).

4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de julio

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de julio 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 dieciséis (16) corresponden al periodo actual y catorce (14) al periodo anterior. (Ver tabla 5)

Tabla 5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Dirección general	2	0	2
Oficina asesora jurídica	5	5	10
Oficina de control interno	0	2	2
Subdirección académica	7	4	11

Subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario	2	3	5
Total general	16	14	30

Fuente: elaboración propia.

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

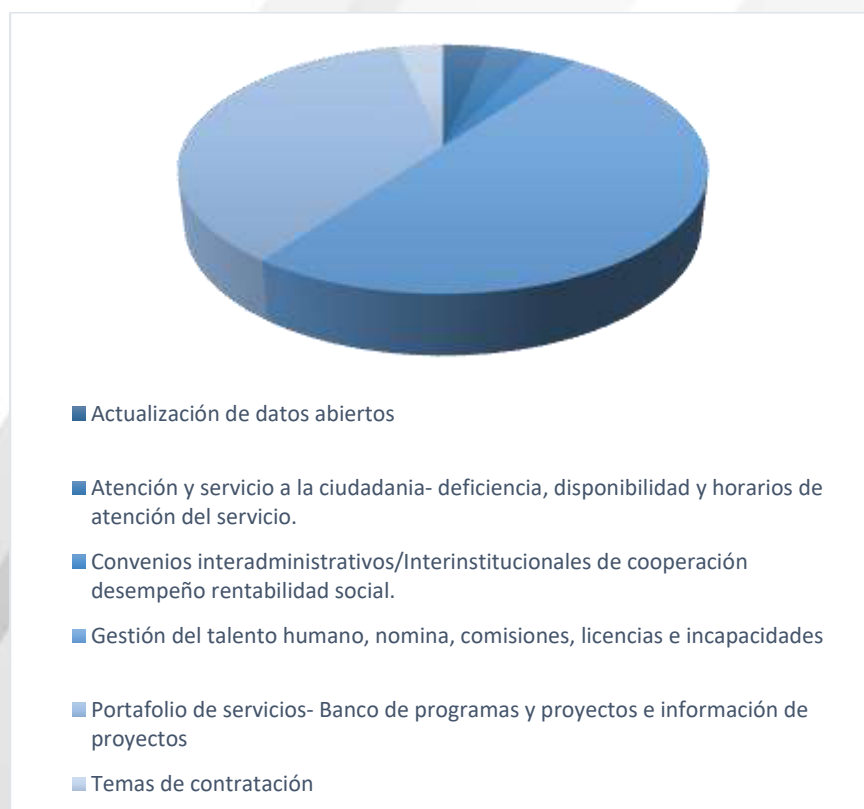


Figura 3. Subtemas. Fuente: elaboración propia.

5. Total de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de julio se realizaron doce (12) 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
Capital Salud EPS	1	8,33%

Secretaría de educación	8	66,67%
Secretaría de integración social	1	8,33%
Secretaría General	1	8,33%
Secretaría de Movilidad	1	8,33%
Total de traslados por no competencia	12	100%

Fuente: elaboración propia.

6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de julio 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 **veintiséis (26)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de julio, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de trece (13) 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	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Días promedio de gestión
Dirección general		2				2
Oficina asesora jurídica		9	11			9
Oficina de control interno		80				80
Subdirección académica	9	8		13	3	7
Subdirección administrativa financiera y de control disciplinario	16	9				10
Días promedio de gestión	13	14	11	13	3	13

Fuente: elaboración propia.

8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza jurídica de los peticionarios, fueron atendidas un 92,3% de peticiones provenientes de personas naturales y un 7,7% no referencia su naturaleza. Ver figura 4

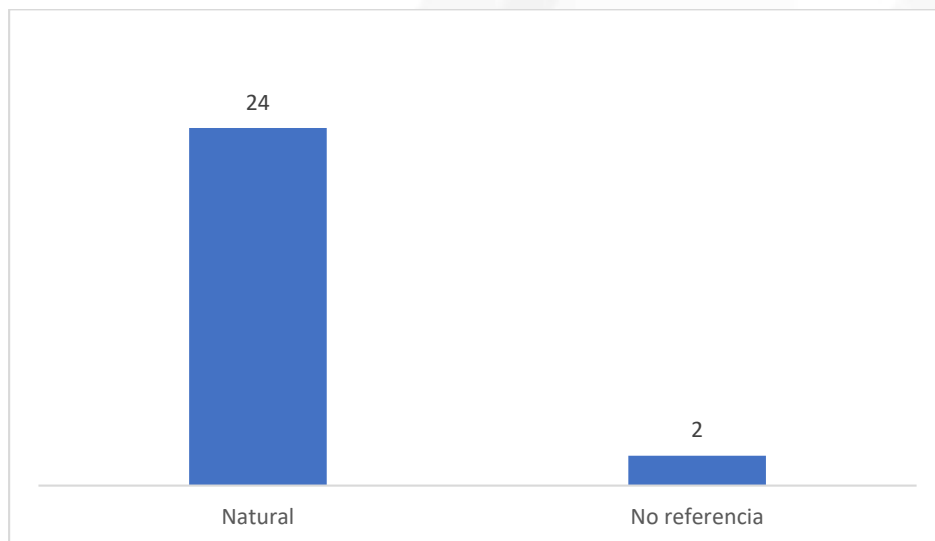


Figura 4. Tipo de peticionario. Fuente: elaboración propia.

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 julio se puede evidenciar que el número de peticiones que fueron recibidas en el IDEP a través de peticionarios identificados representan el 92,3% identificados y el 7,7% anónimo, como se puede ver a continuación:

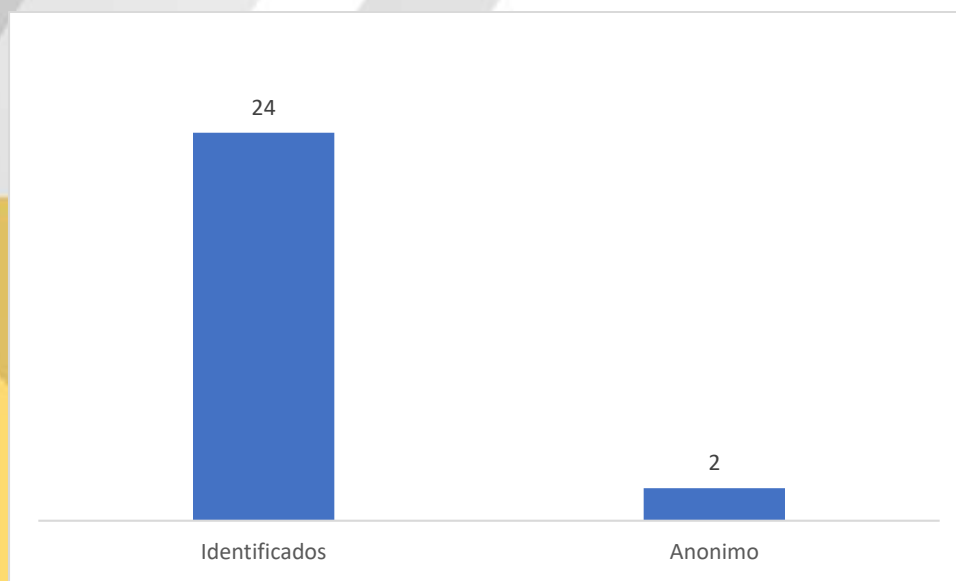


Figura 5. Calidad del requirente. Fuente: elaboración propia.

9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2021

Este informe muestra las veintiséis (26) peticiones que ingresan por el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de Bogotá te Escucha*, en las que se incluyen doce (12) peticiones que fueron trasladadas a otras entidades, además se relacionan las dieciséis (16) peticiones de entidades o autoridades públicas, las tres (3) que fueron ingresadas al sistema propio del IDEP. 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	1	0	4	1						
Derecho de petición en interés particular	30	40	32	21	24	24	19						
Queja	0	0	0	4	1	0	3						
Reclamo	0	0	0	0	1	0	1						
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0						
Denuncia por actos de corrupción	0	0	0	1	0	0	1						
Felicitación	0	0	0	0	0	0	0						
Solicitud de acceso a la información	16	18	13	25	13	7	3						
Solicitud de copias	1	0	0	0	3	1	0						
Consulta	2	0	0	0	1	0	1						
Consulta de datos – Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0						
Reclamo – Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0						
Petición entre autoridades	0	0	20	17	24	19	16						
Total	51	60	65	69	67	55	45						

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 julio de 2021 las solicitudes con mayor frecuencia fueron las solicitudes de acceso a la información y derecho de interés particular.

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		

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.”