

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

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

Bogotá D.C., mayo de 2021

Contenido

1. Total de peticiones registradas en el IDEP en el mes de mayo	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 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 mayo 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 mayo

Durante el mes de mayo en el IDEP se recibieron un total de **sesenta y siete (67) 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	34
B. Peticiones dirigidas al IDEP trasladadas por otras entidades y cerradas por no competencia en el SDQS	4
C. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	5
D. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	24
Total	67

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 cuatro (34) peticiones del literal A de la tabla 1; dado que las peticiones registradas por otras entidades o autoridades públicas que fueron trasladadas al IDEP cuatro (4 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 cinco (5) 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	902	18/05/2021	527	19/05/2021	OFICINA JURIDICA	DERECHO DE INTERES PARTICULAR
2	933	20/05/2021	568	01/06/2021	SUBDIRECCIÓN ACADEMICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	952	21/05/2021	550	26/05/2021	OFICINA JURIDICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

4	980	27/05/2021	574	02/06/2021	OFICINA JURIDICA	DERECHO DE INTERES PARTICULAR
5	982	27/05/2021	567	01/06/2021	SUBDIRECCIÓN ACADEMICA	DERECHO DE INTERES PARTICULAR

Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, veinticuatro (24) 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	810	03/05/2021	520	18/05/2021	MINISTERIO DE HACIENDA	SOLICITUD DE INFORMACION
2	816	03/05/2021	475	06/05/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACION
3	817	03/05/2021	505	13/05/2021	SECRETARIA DE AMBIENTE	SOLICITUD DE INFORMACION
4	831	05/05/2021	499	10/05/2021	DANE	SOLICITUD DE INFORMACION
5	843	06/05/2021	503	12/05/2021	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	SOLICITUD DE INFORMACION
6	845	07/05/2021	512	14/05/2021	DASCD	SOLICITUD DE INFORMACION
7	853	10/05/2021	513	14/05/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACION
8	857	11/05/2021	503	12/05/2021	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	SOLICITUD DE INFORMACION

9	869	13/05/2021	532	21/05/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACION
10	872	13/05/2021	519 Y 524	18/05/2021	CONTRALORIA DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACION
11	939	20/05/2021	559	26/05/2021	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	SOLICITUD DE INFORMACION
12	940	20/05/2021	535	21/05/2021	CONTRALORIA DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACION
13	942	20/05/2021	537	21/05/2021	CONTRALORIA DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACION
14	943	20/05/2021	555	26/05/2021	GOBIERNO DISTRITAL	SOLICITUD DE INFORMACION
15	945	20/05/2021	556	26/05/2021	SECRETARIA GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACION
16	947	20/05/2021	557	26/05/2021	DASCD	SOLICITUD DE INFORMACION
17	954	24/05/2021	544	25/05/2021	SED	SOLICITUD DE INFORMACION
18	955	24/05/2021	551 Y 562	26/05/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACION
19	963	25/05/2021	552	26/05/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACION
20	964	25/05/2021	547	26/05/2021	UNION SINDICAL	SOLICITUD DE INFORMACION
21	972	26/05/2021	596	08/06/2021	PROCURADURIA	SOLICITUD DE INFORMACION

22	973	26/05/2021	561	27/05/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACION
23	974	26/05/2021	558	26/05/2021	COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVI	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR
24	988	31/05/2021	593	08/06/2021	SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL	SOLICITUD DE INFORMACION

Fuente: elaboración propia.

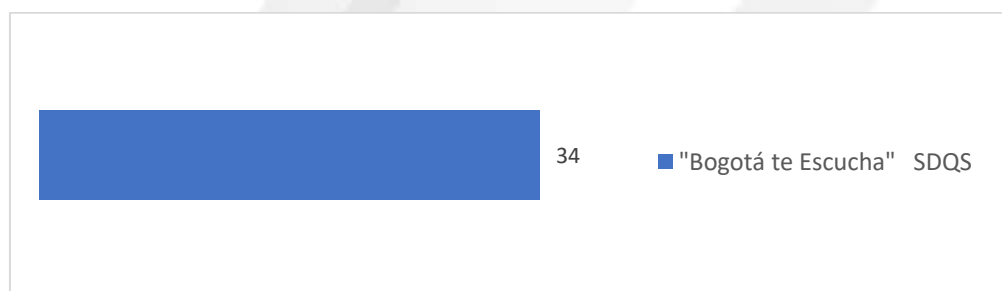


Figura 1. Total de peticiones dirigidas al IDEP registradas por los ciudadanos.

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	29
Web	5
Total General	34

Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de mayo de 2021, fueron registradas por el IDEP treinta y cuatro (34) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, veintinueve (29) ingresaron por e-mail, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del 85,29%, mientras que por la página web fueron recibidas las cinco (5) peticiones restantes, lo que corresponde al 14,71%.

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*.

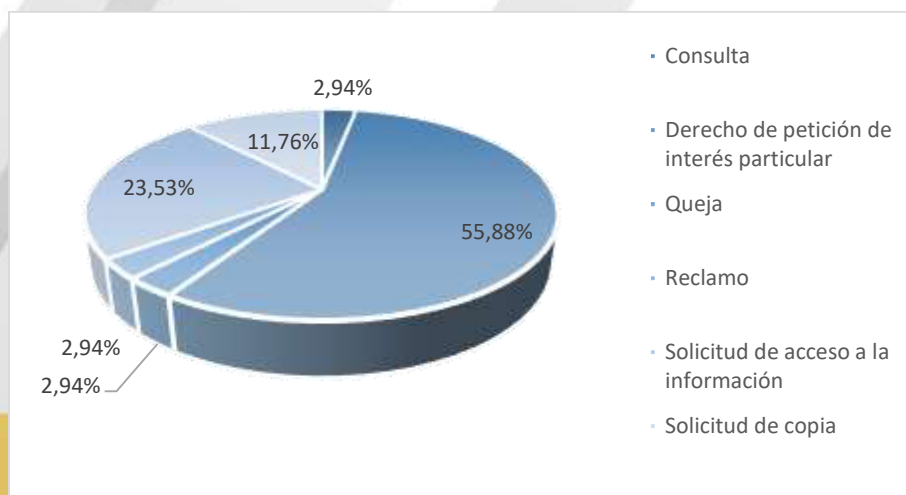


Figura 2. Tipología o modalidades de consulta. Fuente: elaboración propia.

Durante el mes de mayo las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 55,88% de participación, seguido por las solicitudes de acceso a la información con un 23,53%, solicitud de copia con un 11,76%, consulta con un 2,94% reclamo con un 2,94%, y queja con un 2,94%. (Ver figura 2).

¹ 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 mayo

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de mayo que fueron reportadas en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha* con respuesta definitiva ascienden a treinta y dos (32), de las cuales quince (15) corresponden al periodo actual y diecisiete (17) al periodo anterior. (Ver tabla 5)

Tabla 5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Dirección general	2	2	4
Oficina asesora jurídica	5	7	12
Subdirección académica	7	7	14
Subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario	1	1	2
Total general	15	17	32

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las treinta y dos (32) peticiones atendidas:

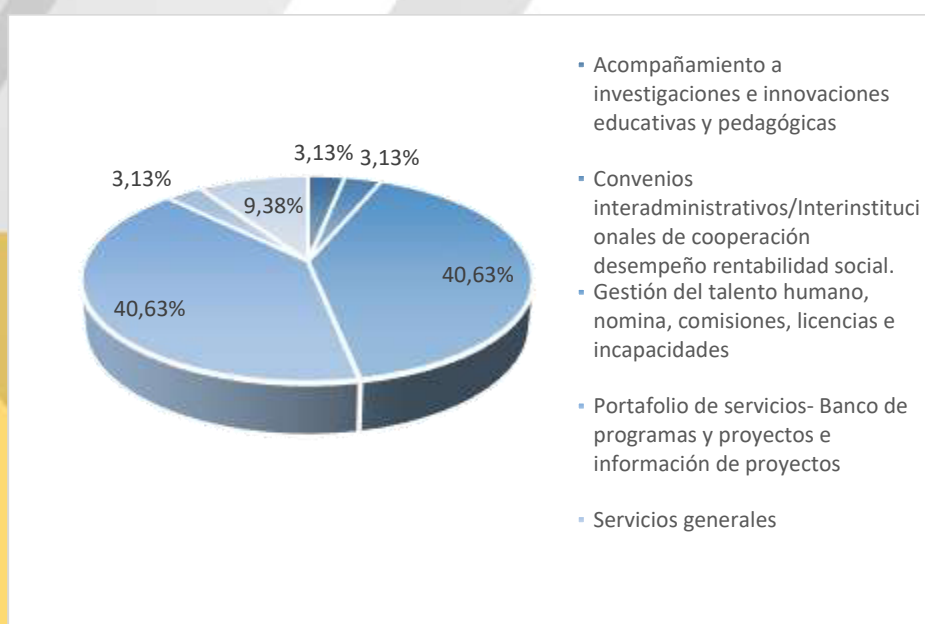


Figura 3. Subtemas. Fuente: elaboración propia.

5. Total de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de mayo 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
Secretaría de educación	4	100%
Total de traslados por no competencia	4	100%

Fuente: elaboración propia.

6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de mayo 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 dos (32)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de mayo, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de siete (7) 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 particular	Derecho de petición de interés general	Solicitud de copia	Solicitud de acceso a la información	Días promedio de gestión
Dirección general	2				2
Oficina asesora jurídica	9		11	18	13
Subdirección general académica	8	4		4	5
Subdirección administrativa financiera y de control disciplinario				8	8
Días promedio de gestión	6	4	11	10	7

Fuente: elaboración propia.

8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza jurídica de los peticionarios, fueron atendidas un 100% de peticiones provenientes de personas naturales. Ver figura 4

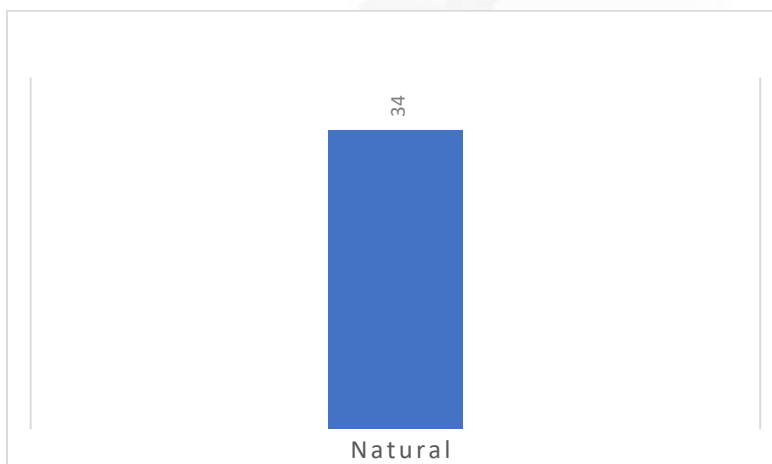


Figura 4. Tipo de peticionario. Fuente: elaboración propia.

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 mayo se puede evidenciar que el número de peticiones que fueron recibidas en el IDEP a través de peticionarios identificados representan el 100%, como se puede ver a continuación:

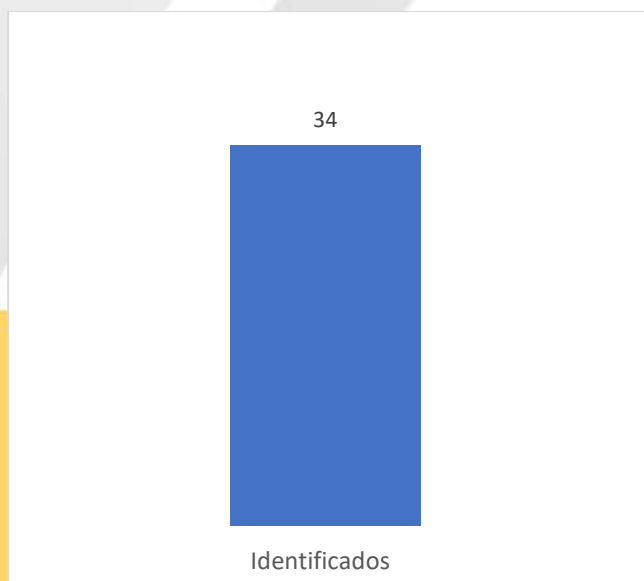


Figura 5. Calidad del requirente. Fuente: elaboración propia.

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 1755².
- En el mes de mayo 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		

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, 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.”