

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

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

Bogotá D.C., diciembre de 2022

Contenido

1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de noviembre	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 2022	11
Conclusiones	12

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

Durante el mes de noviembre en el IDEP se recibieron un total de **treinta y dos (32) 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	15
B. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	4
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	13
Total	32

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 quince (15) 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 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.	No Radicado en Goobi	Fecha ingreso en GOOBI	No. Radicado respuesta GOOBI	Fecha cierre GOOBI	Dependencia asignada para la respuesta	Tipo de solicitud
1	1861	16/11/2022	922	6/12/2022	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR
2	1903	21/11/2022	943	14/12/2022	SUBDIRCCIÓN ACADEMICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR

¹ Las quince (15) peticiones reportadas por la Secretaría General incluyen las cuatro (4) peticiones que fueron trasladadas a otras entidades.

3	1905	21/11/2022	929	7/12/2022	OFICINA ASESORA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR
4	1917	22/11/2022	904	28/11/2020	SUBDIRCCIÓN ACADEMICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR

Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, trece (13) 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	1788	01/11/2022	877	16/11/2022	CONTRALORIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	1791	02/02/2022	841	02/11/2022	SECRETARIA GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	1794	02/02/2022	863	04/11/2022	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	1820	10/11/2020	876	16/11/2022	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	1855	16/11/2022	911	01/12/2022	VEEDURIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
6	1874	17/11/2022	908	30/11/2022	SECRETARIA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

7	1877	17/11/2022	888	22/11/2022	SECRETARIA GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
8	1893	18/11/2022	894	23/11/2022	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
9	1894	18/11/2022	900	25/11/2022	CONTRALORIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
10	1914	22/11/2022	912	01/12/2022	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
11	1915	22/11/2022	889	23/11/2022	CONTRALORIA DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
12	1916	22/11/2022	920	05/12/2022	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
13	1939	25/11/2022	902	28/11/2022	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Fuente: elaboración propia.

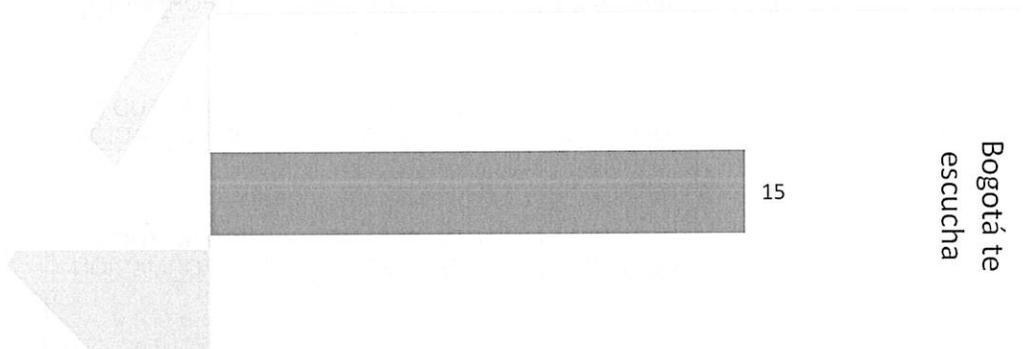


Figura 1. Total, de peticiones dirigidas al IDEP registradas por los ciudadanos.
Fuente: elaboración propia.

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 TV 22ª No. 61B-14 Barrio San Luis.
- b) Canal presencial: personalmente en la ventanilla única de radicación y en el Centro de Documentación, ubicados en TV 22ª No. 61B-14 Barrio San Luis.
- 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	11
Web	4
Total General	15

Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2022, fueron registradas por el IDEP quince (15) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, once (11) ingresaron por e-mail, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del 73.33% de participación, seguido por la página web con un total de cuatro (4) peticiones, lo que corresponde al 26.67%.

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.

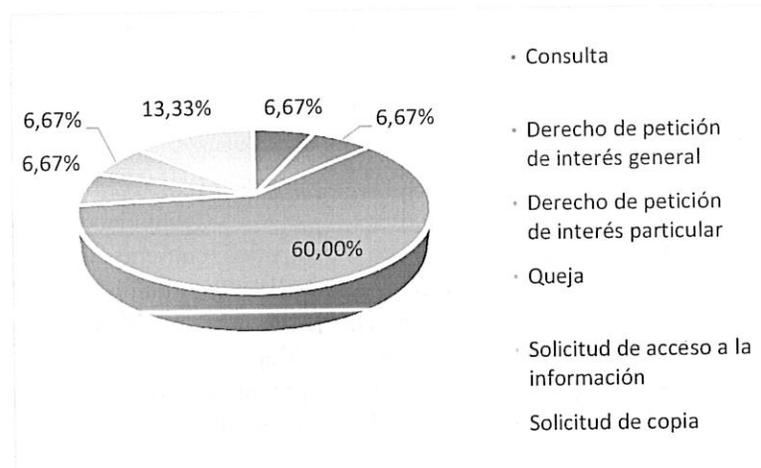


Figura 2. Tipología o modalidades de consulta. Fuente: elaboración propia.

Durante el mes de noviembre las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 60% de participación, seguido por solicitud de copias con un 13.33%, Solicitud de acceso a la información, Consulta, Derecho de petición de interés general y Queja con un 6.67%. (Ver figura).

4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de noviembre

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de noviembre que fueron reportadas en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha* con respuesta definitiva ascienden a catorce (14), de las cuales cinco (5) corresponden al periodo actual y nueve (9) al periodo anterior. (Ver tabla 5)

Tabla 5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Oficina asesora planeación	1	-	1
Oficina asesora jurídica	-	3	3
Subdirección académica	3	5	8
Subdirección Administrativa y Financiera	1	1	2
Total general	5	9	14

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las catorce (14) peticiones atendidas:

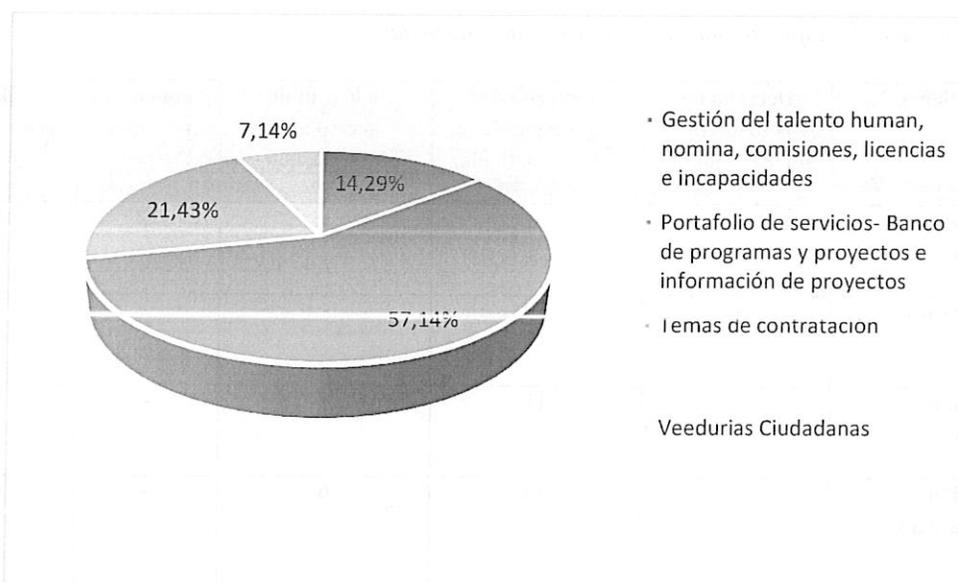


Figura 3. Subtemas. Fuente: elaboración propia.

5. Total de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de noviembre 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	5	100%
Total de traslados por no competencia	5	100%

Fuente: elaboración propia.

6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de noviembre 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 **catorce (14)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de noviembre, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de **diez (10)** 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	Solicitud de copia	Días promedio de gestión
Oficina asesora de planeación	-	-	-	12	12
Oficina asesora jurídica	-	10	-	-	10
Subdirección académica	11	11	7	-	10
Subdirección administrativa y financiera	-	14	6	-	10
Días promedio de gestión	11	11	7	12	10

Fuente: elaboración propia

8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza de los peticionarios, fueron atendidas un 93,33% de peticiones provenientes de personas naturales y ciudadanos no referenciados con un 6.67%.

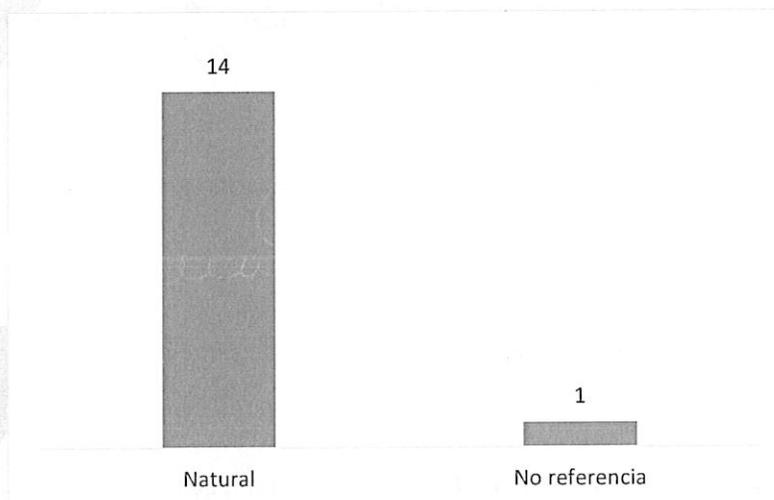


Figura 4. Tipo de peticionario. Fuente: elaboración propia

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 noviembre se puede evidenciar que el número de peticiones que fueron recibidas en el IDEP a través de peticionarios identificados representan el 93.33% y el 6.67% restante a peticionarios anónimos. Como se puede ver a continuación:

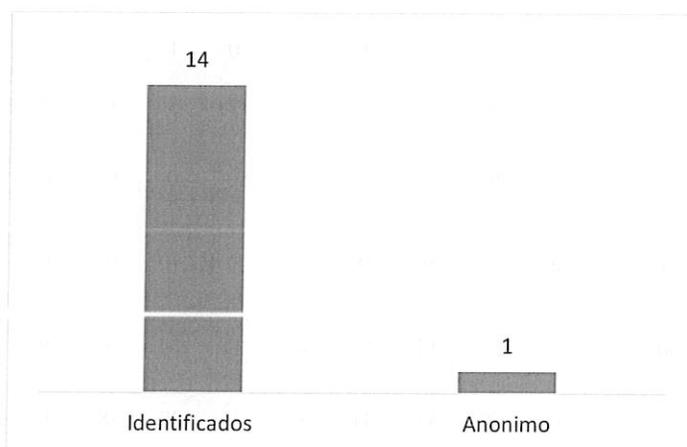


Figura 5. Calidad del requirente. Fuente: elaboración propia.

9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2022

Este informe muestra las quince (15) peticiones que ingresan por el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de Bogotá te Escucha*, en las que se incluyen cuatro (4) peticiones que fueron trasladadas a otras entidades, además se relacionan las trece (13) peticiones de entidades o autoridades públicas y las cuatro (4) peticiones 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	0	2	4	2	1	1	2	1	1	0	1		
Derecho de petición en interés particular	31	20	15	7	12	15	11	12	16	12	13		
Queja	2	6	4	2	1	1	6	6	4	4	1		
Reclamo	0	1	0		0	0	2	1	0	0	0		
Sugerencia	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0		
Denuncia por actos de corrupción	0	0	0	1	0	3	1	0	0	0	0		
Felicitación	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0		
Solicitud de acceso a la información	1	6	6	7	7	2	4	8	7	3	1		

Solicitud de copias	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	2		
Consulta	0	1	0	0	0	2	1	1	1	1	1		
Consulta de datos – Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Reclamo – Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Petición entre autoridades	9	22	14	12	11	11	10	9	9	7	13		
Total	44	58	43	31	33	35	38	38	39	27	32		

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 noviembre de 2022 las solicitudes con mayor frecuencia fueron los derechos de interés particular.



MARTHA LUCÍA VELEZ VALLEJO.

Subdirectora Administrativa y Financiera 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.”