

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

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

Bogotá D.C., noviembre de 2021

Contenido

1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de octubre	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	9
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 octubre 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 octubre

Durante el mes de octubre en el IDEP se recibieron un total de **cuarenta y seis (46) 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	29
B. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	5
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	12
Total	46

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 seis (29) peticiones del literal A de la tabla 1.

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	1750	7/10/2021	1006	3/11/2021	OFICINA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR.
2	1752	8/10/2021	943	13/10/2021	OFICINA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR.

¹ Las veinticinco (29) peticiones reportadas por la Secretaría General incluyen las tres (4) peticiones que fueron trasladadas a otras entidades o cerradas por no competencia.

3	1866	22/10/2021	987	26/10/2021	OFICINA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR.
4	1879	25/10/2021	984	26/10/2021	SUBDIRECCIÓN ACADEMICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	1890	27/10/2021	PEDIENTE POR RESPUESTA		OFICINA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR.

Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, doce (12) 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	1724	05/10/2021	930	08/10/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	1751	07/10/2021	975	22/10/2021	FONCEP	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	1753	08/10/2021	941	13/10/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	1773	12/10/2021	969	20/10/2021	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	1774	12/10/2021	948	14/10/2021	CONTRALORIA DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
6	1777	13/10/2021	953	14/10/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

7	1778	13/10/2021	967	20/10/2021	CONTRALORIA DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
8	1783	13/10/2021	952	14/10/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
9	1822	20/10/2021	964	20/10/2021	DASCD	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
10	1856	20/10/2021	1007	03/11/2021	SECRETARIA DE AMBIENTE	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
11	1871	22/10/2021	991	28/10/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
12	1896	29/10/2021	1009	04/11/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Fuente: elaboración propia.

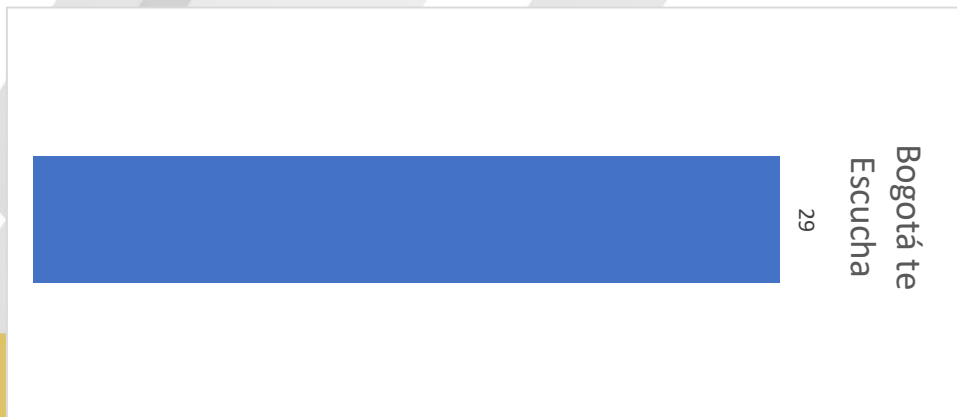


Figura 1. Total, de peticiones dirigidas al IDEP registradas por los ciudadanos.
Fuente: elaboración propia.

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/registroPetition>

Tabla 4. Canal de interacción

Canal	Total
E-Mail	23
Web	5
Redes Sociales	1
Total General	29

Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre de 2021, fueron registradas por el IDEP veintinueve (29) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, veintitrés (23) ingresaron por e-mail, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del 79,31%, seguido por la página web con un total de cinco (5) peticiones, lo que corresponde al 17,24%, por último redes sociales con un total de una (1) petición, que corresponde a 3,45%.

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.

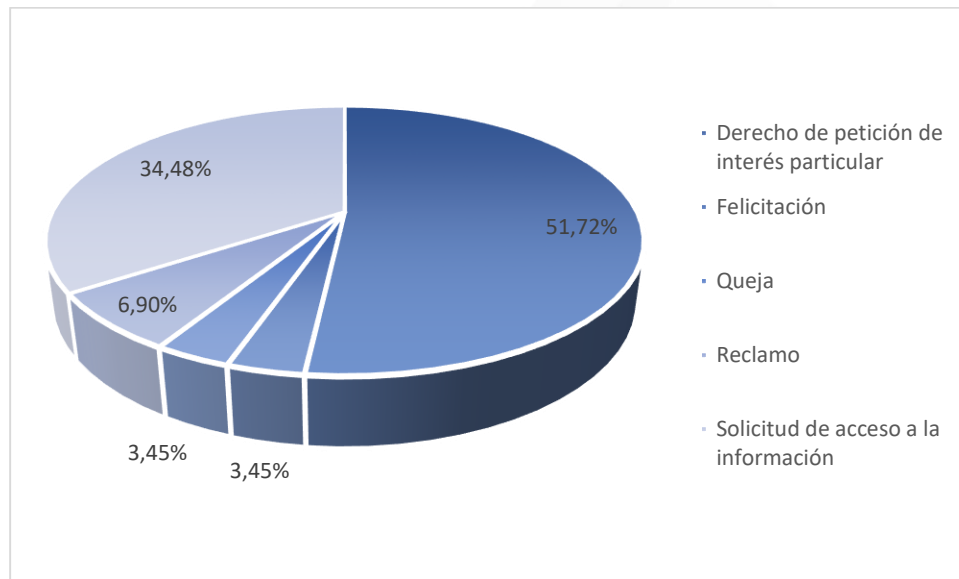


Figura 2. Tipología o modalidades de consulta. Fuente: elaboración propia.

Durante el mes de octubre las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 51,72% de participación, seguido por las solicitudes de acceso a la información con un 34,48%, reclamo con un 6,90%, felicitación y queja con un 3,45%. (Ver figura 2).

4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de octubre

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de octubre que fueron reportadas en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha* con respuesta definitiva ascienden a veintiocho (28), de las cuales dieciséis (16) corresponden al periodo actual y doce (12) al periodo anterior. (Ver tabla 5)

Tabla 5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Área de atención al ciudadano	1	1	2
Dirección general		1	1
Oficina asesora jurídica		1	1
Subdirección académica	14	8	22
Subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario	1	1	2

Total general	16	12	28
----------------------	-----------	-----------	-----------

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las veintiocho (28) peticiones atendidas:

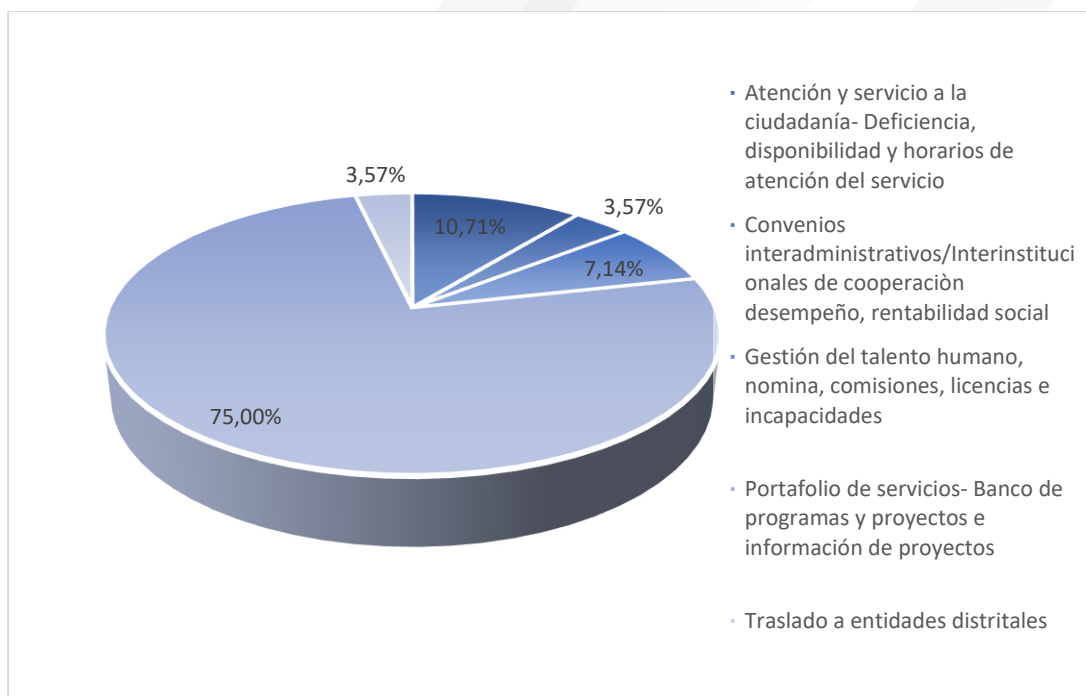


Figura 3. Subtemas. Fuente: elaboración propia.

5. Total de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de octubre 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 septiembre 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 **veintiocho (28)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de octubre, 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	Felicitación	Solicitud de acceso a la información	Días promedio de gestión
Área de atención al ciudadano		9	13	11
Dirección general		7		7
Oficina asesora jurídica			16	16
Subdirección académica	6		5	6
Subdirección administrativa financiera y de control disciplinario	9			9
Días promedio de gestión	6	8	6	7

Fuente: elaboración propia.

8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza de los peticionarios, fueron atendidas un 93,10% de peticiones provenientes de personas naturales y el 6,90% restante, no identificados.

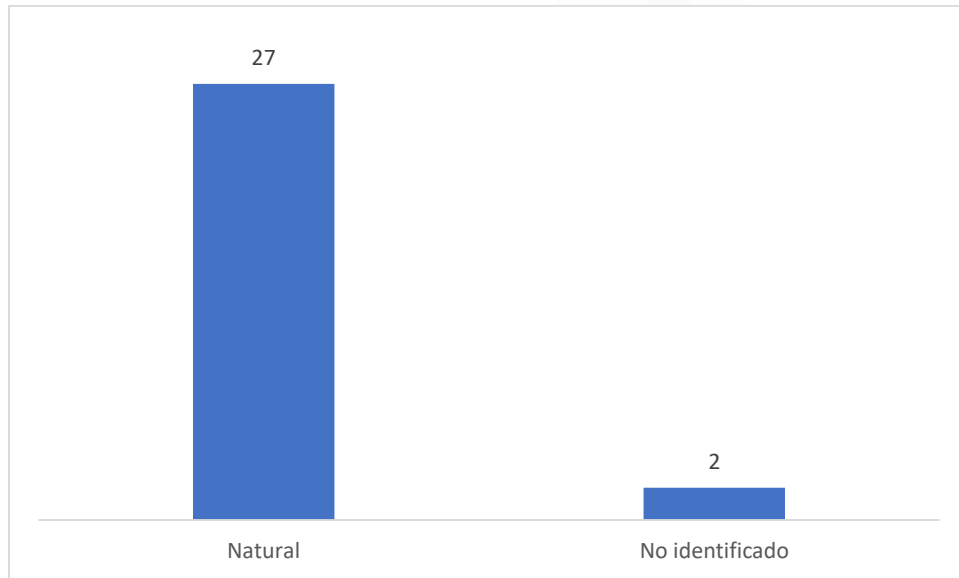


Figura 4. Tipo de peticionario. Fuente: elaboración propia.

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 octubre se puede evidenciar que el número de peticiones que fueron recibidas en el IDEP a través de peticionarios identificados representan el 93,10%, el 6,90% restante de peticionarios anónimos como se puede ver a continuación:

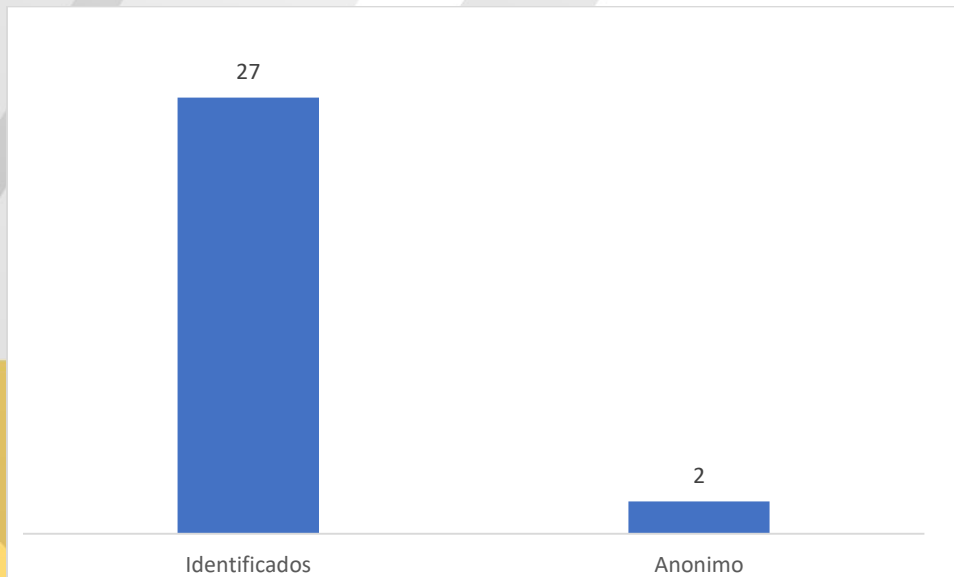


Figura 5. Calidad del requirente. Fuente: elaboración propia.

9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2021

Este informe muestra las veintinueve (29) 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 y cerradas por no competencia, además se relacionan las doce (12) peticiones de entidades o autoridades públicas, las cinco (5) 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	0	0	0			
Derecho de petición en interés particular	30	40	32	21	24	24	19	21	13	20			
Queja	0	0	0	4	1	0	3	0	3	1			
Reclamo	0	0	0	0	1	0	1	1	0	2			
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Denuncia por actos de corrupción	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0			
Felicitación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1			
Solicitud de acceso a la información	16	18	13	25	13	7	3	4	8	11			
Solicitud de copias	1	0	0	0	3	1	0	0	1	0			
Consulta	2	0	0	0	1	0	1	1	2	1			
Consulta de datos – Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Reclamo – Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Petición entre autoridades	0	0	20	17	24	19	16	16	23	12			
Total	51	60	65	69	67	55	45	43	50	48			

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



NELSON RICARDO CORREDOR CRUZ.

Subdirector Administrativo, Financiero y de Control Disciplinario IDEP (E)

	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.”