

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

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

**Bogotá D.C., octubre de 2021**

## Contenido

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

## **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 septiembre 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 septiembre

Durante el mes de septiembre en el IDEP se recibieron un total de **cincuenta (50) 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 <sup>1</sup>	25
B. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	2
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	23
<b>Total</b>	<b>50</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 veinticinco (25) peticiones del literal A de la tabla 1.

En el mismo sentido, se registran en el sistema interno del IDEP dos (2) 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	1504	1/09/2021	840	7/09/2021	OFICINA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR
2	1673	24/09/2021	900	28/09/2021	OFICINA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR

<sup>1</sup> Las veinticinco (25) peticiones reportadas por la Secretaría General incluyen las tres (9) peticiones que fueron trasladadas a otras entidades o cerradas por no competencia.

Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, veintitres (23) 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	1513	06/09/2021	847	10/09/2021	MINTIC	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	1520	06/09/2021	839	07/09/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	1528	07/09/2021	844	09/09/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	1534	07/09/2021	1534	07/09/2021	SECRETARIA GENERAL	FELICITACIÓN
5	1536	08/09/2021	890	22/09/2021	DASCD	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
6	1539	08/09/2021	845	09/09/2021	SECRETARIA JURIDICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	1551	13/09/2021	856	14/09/2021	SED	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
8	1556	14/09/2021	869	15/09/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
9	1558	14/09/2021		871	15/09/2021	CONCEJO DE BOGOTA
10	1560	14/09/2021	877	17/09/2021	CONTRALORIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
11	1596	16/09/2021	880	17/09/2021	SECRETARIA GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

12	1615	17/09/2021	882	20/09/2021	SECRETARIA DE GOBIERNO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
13	1618	17/09/2021	891	22/09/2021	SECRETARIA DE GOBIERNO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
14	1657	21/09/2021	889	22/09/2021	PERSONERIA DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
15	1661	22/09/2021	915	06/10/2021	SECRETARIA GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
16	1675	24/09/2021	938	12/10/2021	CPIQ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
17	1676	24/09/2021	906	05/10/2021	VEEDURIA DISTRITAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
18	1692	28/09/2021	907	01/10/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
19	1698	29/09/2021	917	06/10/2021	SECRETARIA DE PLANEACIÓ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
20	1699	29/09/2021	913	05/10/2021	SECRETARIA GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
21	1701	29/09/2021	904	01/10/2021	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
22	1695	29/09/2021	921	07/10/2021	ASOCIACIÓN ESCOLAR MARIA GORETTI	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
23	1703	29/09/2021	919	07/10/2021	SECRETARIA GENERAL	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](mailto:denunciacorrupcion@idep.edu.co), [defensorldelciudadano@idep.edu.co](mailto:defensorldelciudadano@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	16
Web	9
<b>Total General</b>	<b>25</b>

Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2021, fueron registradas por el IDEP veinticinco (25) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, dieciseis (16) ingresaron por e-mail, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del 64%, seguido por la página web con un total de nueve (9) peticiones, lo que corresponde al 36%.

### 3. Tipologías o modalidades

En cuanto a las tipologías o modalidades, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015<sup>2</sup>, el IDEP está parametrizado con el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha*.

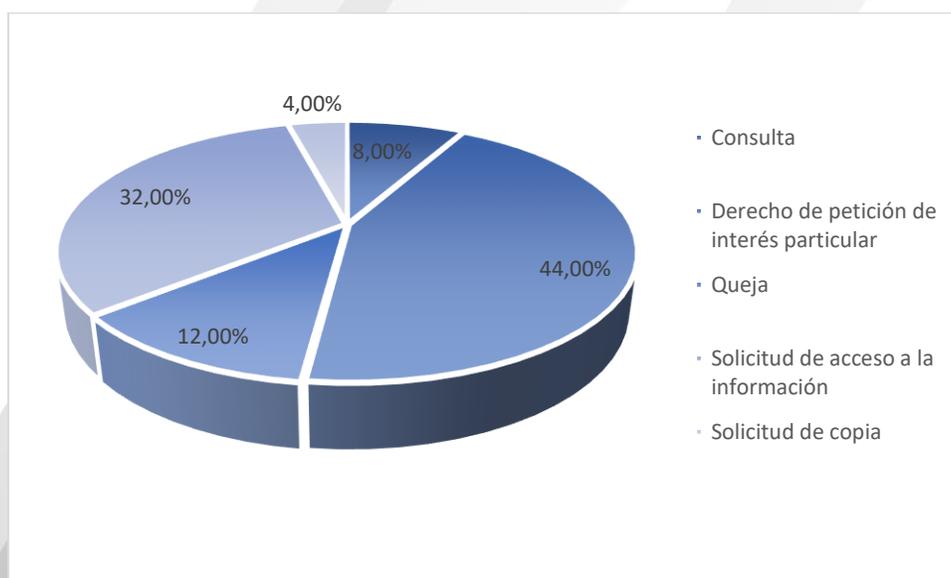


Figura 2. Tipología o modalidades de consulta. Fuente: elaboración propia.

Durante el mes de septiembre las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 44% de participación, seguido por las solicitudes de acceso a la información con un 32%, queja con un 12%, consulta con un 8% y solicitud de copia con un porcentaje de 4%. (Ver figura 2).

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

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de septiembre que fueron reportadas en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha* con respuesta definitiva ascienden a diecisiete (22), de las cuales once (11) corresponden al periodo actual y once (11) al periodo anterior. (Ver tabla 5)

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

<sup>2</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.

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Oficina asesora jurídica	1	6	7
Subdirección académica	5	2	7
Subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario	5	3	8
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>22</b>

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las veintidós (22) peticiones atendidas:

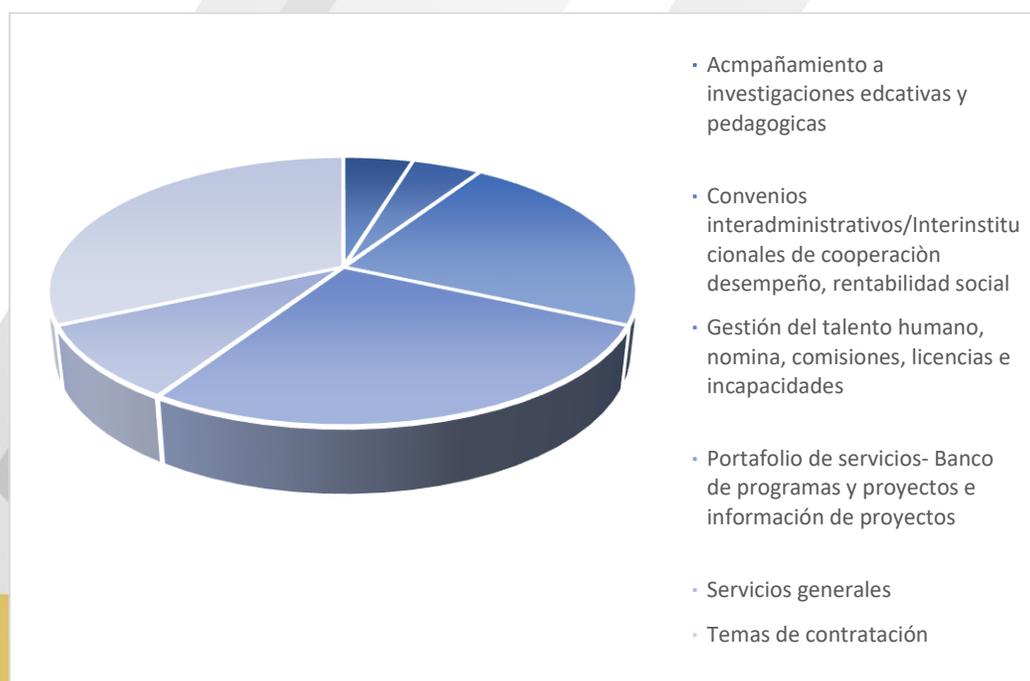


Figura 3. Subtemas. Fuente: elaboración propia.

## 5. Total de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de septiembre se realizaron siete (7) 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	7	100%
<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 septiembre el IDEP recibimos un (1) requerimiento referente a las veedurías ciudadanas bajo el SDQS No. 2832832021.

*“Solicito nombres completos y apellidos, número de identificación, así como el correo electrónico de los servidores y ex servidores públicos que se encuentren actualmente en periodo de prueba. Especificando quienes lo hayan superado y quienes no, y la duración del mismo. Lo anterior con el fin de hacer veeduría al proceso de evaluación del desempeño de los servidores públicos en periodo de prueba del distrito capital”*

## 7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencias

En la tabla 7 se observa el promedio de respuesta de las **veinticinco (25)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de septiembre, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de nueve (9) 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	Solicitud de acceso a la información	Sugerencia	Días promedio de gestión
Oficina asesora jurídica		14				14
Subdirección académica		6	13	8	6	7
Subdirección administrativa financiera y de control disciplinario	13	4				7
Días promedio de gestión	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>9</b>

Fuente: elaboración propia.

## 8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza de los peticionarios, fueron atendidas un 80% de peticiones provenientes de personas naturales, un 4% peticionario de naturaleza jurídica y el 16% restante, no identificados.

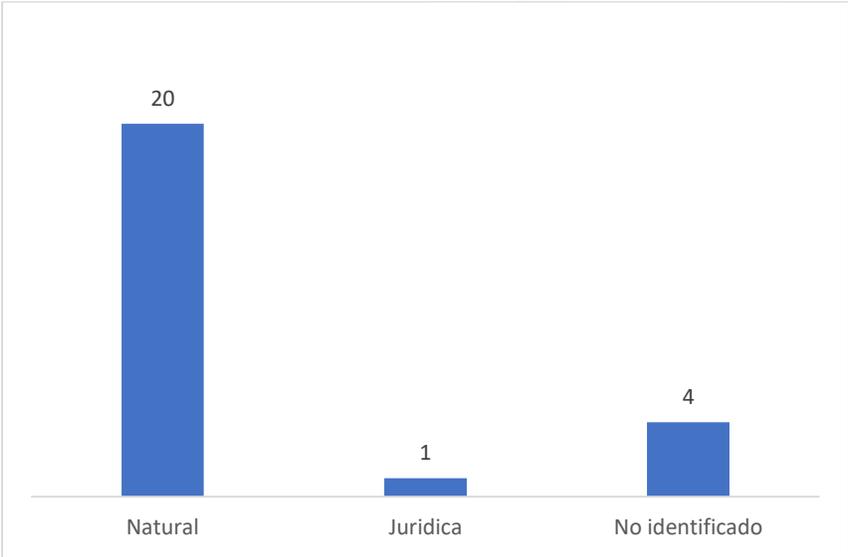


Figura 4. Tipo de peticionario. Fuente: elaboración propia.

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 septiembre se puede evidenciar que el número de peticiones que fueron recibidas en el IDEP a través de peticionarios identificados representan el 84%, el 16% restante de peticionarios anónimos como se puede ver a continuación:

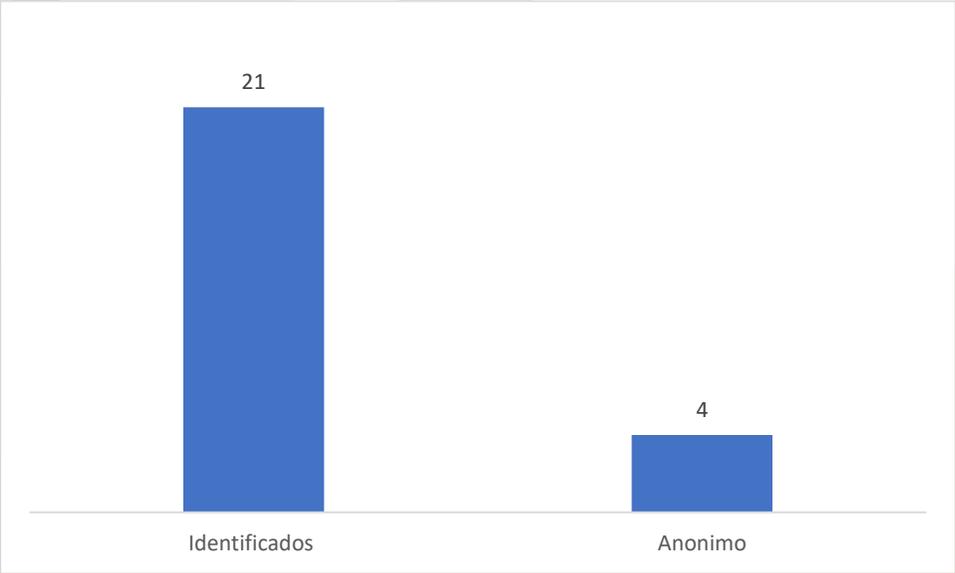


Figura 5. Calidad del requirente. Fuente: elaboración propia.

## 9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2021

Este informe muestra las veinticinco (25) 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, además se relacionan las veintitrés (23) peticiones de entidades o autoridades públicas, las dos (2) 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				
Derecho de petición en interés particular	30	40	32	21	24	24	19	21	13				
Queja	0	0	0	4	1	0	3	0	3				
Reclamo	0	0	0	0	1	0	1	1	0				
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Denuncia por actos de corrupción	0	0	0	1	0	0	1	0	0				
Felicitación	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Solicitud de acceso a la información	16	18	13	25	13	7	3	4	8				
Solicitud de copias	1	0	0	0	3	1	0	0	1				
Consulta	2	0	0	0	1	0	1	1	2				
Consulta de datos – Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Reclamo – Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Petición entre autoridades	0	0	20	17	24	19	16	16	23				
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>60</b>	<b>65</b>	<b>69</b>	<b>67</b>	<b>55</b>	<b>45</b>	<b>43</b>	<b>50</b>				

## 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 1755<sup>3</sup>.
- En el mes de septiembre 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		

<sup>3</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.”