

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

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

**Bogotá D.C., abril de 2021**

# CONTENIDO

1

Total de peticiones registradas en el IDEP en el mes de abril

2

Canales de interacción

3

Tipologías o modalidades

4

Peticiones con respuesta definitiva en el mes de abril

5

Total de peticiones trasladadas por competencia

6

Subtema: veeduría ciudadana

7

Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencias

8

Tipo de peticionario y calidad del requirente

9

Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2021

10

Conclusiones

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 abril 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 abril

Durante el mes de abril en el IDEP se recibieron un total de **setenta (70) 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	46
B. Peticiones dirigidas al IDEP trasladadas por otras entidades y cerradas por no competencia en el SDQS	8
C. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	2
D. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	17
<b>Total</b>	<b>73</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 cuarenta y seis (46) peticiones del literal A de la tabla 1; dado que las peticiones registradas por otras entidades o autoridades públicas que fueron trasladadas al IDEP (8 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 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	603	05/04/2021	380	14/04/2021	OFICINAS ASESORIA JURIDICA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
2	657	09/04/2021	355	09/04/2021	SUBDIRECCION ACADEMICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR

Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, diecisiete (17) 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	610	06/04/2021	322	06/04/2021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DASCD
2	617	07/04/2021	385	14/04/2021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONCEJO DE BOGOTA
3	634	08/04/2021	413	22/04/2021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	PERSONERIA DE BOGOTA
4	643	09/04/2021	384	14/04/2021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONCEJO DE BOGOTA
5	646	09/04/2021	345	09/04/2021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA
6	680	14/04/2021	409	20/04/2021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	PERSONERIA DE BOGOTA

7	688	15/04/2021	389	15/04/2021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	PERSONERIA DE BOGOTA
8	685	14/04/2021	399	16/04/2021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA
9	690	15/04/2021	431	27/04/2021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION
10	707	16/04/2021	442	26/04/2021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION
11	732	19/04/2021	423	26/04/2021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	VEEDURIA DISTRITAL
12	765	21/04/2021	412	22/04/2021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	PERSONERIA DE BOGOTA
13	771	22/04/2021	469	04/05/2021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONTRALORIA DE BOGOTA
14	774	23/04/2021	425	26/04/2021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONTRALORIA DE BOGOTA
15	795	28/04/2021	441	29/04/2021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	PERSONERIA DE BOGOTA
16	801	29/04/2021	473	05/05/2021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	VEEDURIA DISTRITAL
17	808	30/04/2021	468	04/05/2021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SECRETARIA GENERAL

Fuente: elaboración propia.

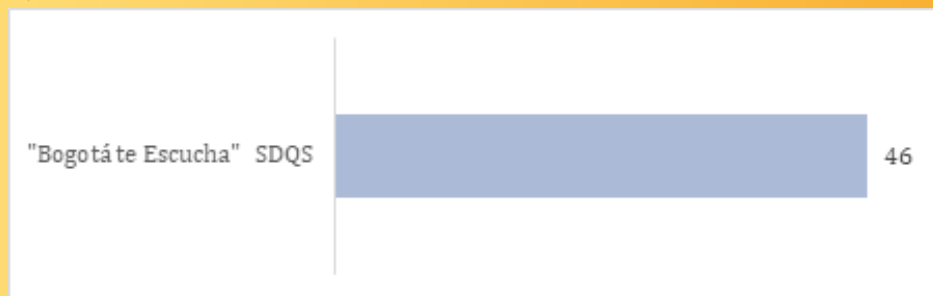


Figura 1. Total de peticiones dirigidas al IDEP registradas por los ciudadanos.  
Fuente: elaboración propia.

## 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, Centro Empresarial Arrecife, torre peatonal, oficina 402<sup>a</sup>, en el buzón de sugerencias.

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 402<sup>a</sup> 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](https://www.instagram.com/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	39
Web	7
<b>Total General</b>	<b>46</b>

Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2021, fueron registradas por el IDEP cuarenta y seis (46) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, treinta y nueve (39) ingresaron por e-mail, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del 84,78%, mientras que por la página web fueron recibidas las siete (7) peticiones restantes, lo que corresponde al 15,22%.

### 3. Tipologías o modalidades

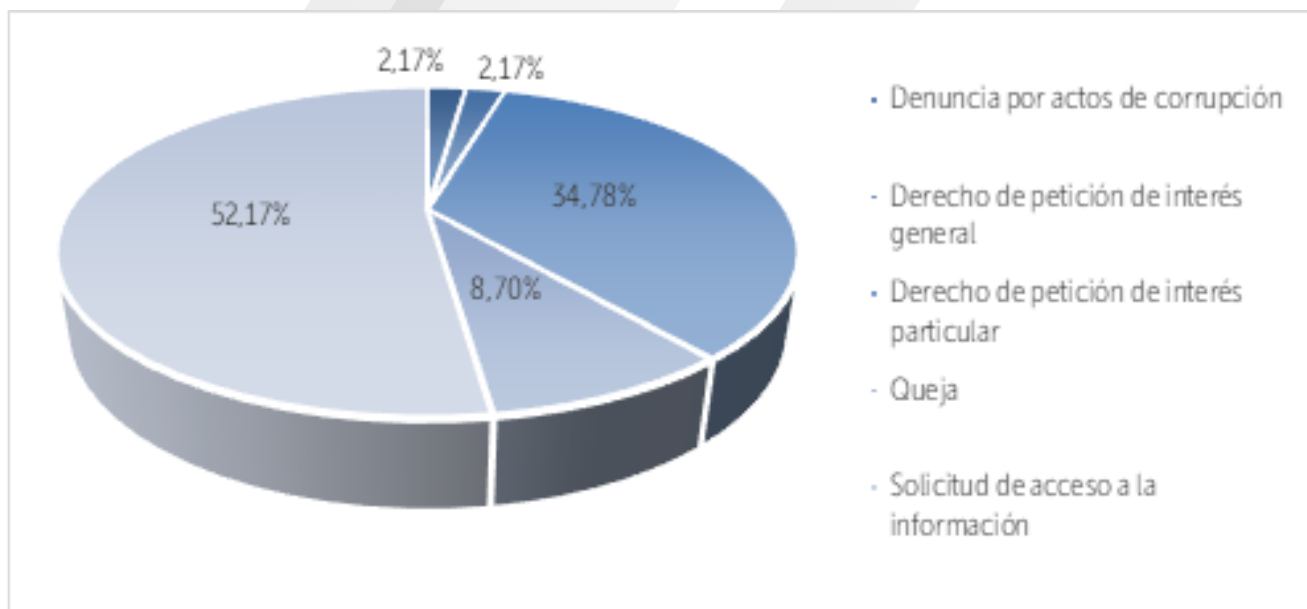


Figura 2. Tipología o modalidades de consulta. Fuente: elaboración propia.

Durante el mes de abril las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron las solicitudes de acceso a la información representados con un 52,17% de participación, seguido por derecho de interés particular con un 34,78%, queja con un 8,70%, derecho de interés general con un 2,17% y denuncia por actos de corrupción con un 2,17%. (Ver figura 2).

<sup>1</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.



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

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de abril que fueron reportadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha con respuesta definitiva ascienden a cuarenta y cinco (45), de las cuales veinticinco (25) corresponden al periodo actual y veinte (20) 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
Oficina asesora de planeación		1	1
Dirección general	1		1
Oficina asesora jurídica		9	9
Subdirección académica	22	8	30
Subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario	1	2	3
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>45</b>

*Fuente: elaboración propia.*

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las cuarenta y cinco (45) peticiones atendidas:

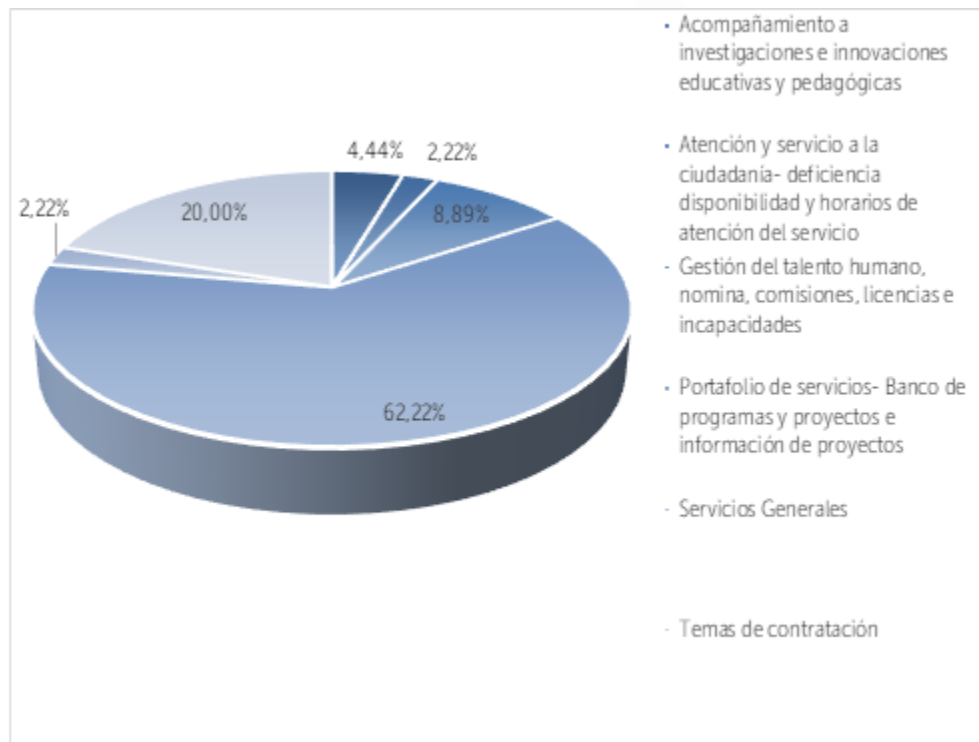


Figura 3. Subtemas. Fuente: elaboración propia

## 5. Total de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de abril se realizaron ocho (8) 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
IDPAC	1	12,50%
Secretaría de educación	4	50,00%
Secretaría de gobierno	1	12,50%
Secretaría de la mujer	1	12,50%
Secretaría de movilidad	1	12,50%
<b>Total de traslados por no competencia</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.

## 6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de abril 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 cuarenta y cinco (45) peticiones con respuesta definitiva en el mes de abril, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de catorce (14) 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	Consulta	Solicitud de acceso a la información	Días promedio de gestión
Atención al ciudadano	1			1
Dirección general	1			1
Oficina asesora planeación			55	55
Oficina asesora jurídica	12			12
Subdirección general académica	6	7	5	6
Subdirección administrativa financiera y de control disciplinario	9		8	9
<b>Días promedio de gestión</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>14</b>

Fuente: elaboración propia.

## 8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza jurídica de los peticionarios, fueron atendidas un 95,65% de peticiones provenientes de personas naturales y un 4,35% que no referencia su naturaleza. Ver figura 4.

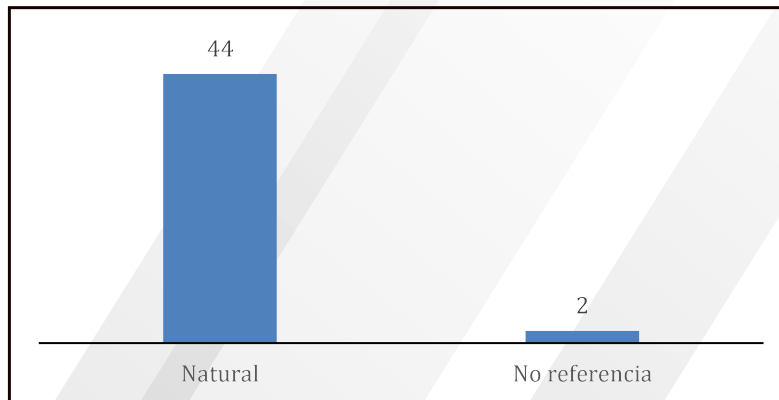


Figura 4. Tipo de peticionario Fuente: elaboración propia.

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 abril se puede evidenciar que el número de peticiones que fueron recibidas en el IDEP a través de peticionarios identificados representan el 95,65% y las de anónimos un 4,35%, como se puede ver a continuación:

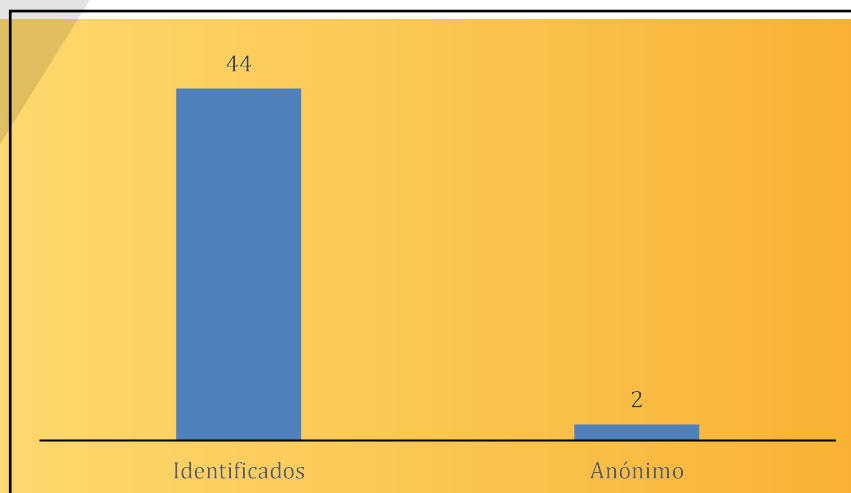


Figura 5. Calidad del requirente Fuente: elaboración propia.

## 9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2021

Este informe muestra las cuarenta y seis (46) 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 diecisiete (17) peticiones de entidades o autoridades públicas, las dos (2) que fueron ingresadas al sistema propio del IDEP y las tres (1) que fueron cerradas por no competencia. Ver tabla 8.

**Tabla 8.** *Consolidado de peticiones*

Tipo de solicitud	Ene	Feb	Mar	Abril	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Derecho de petición en interés general	2	2	0	1									
Derecho de petición en interés particular	30	40	32	21									
Queja	0	0	0	4									
Reclamo	0	0	0	0									
Sugerencia	0	0	0	0									
Denuncia por actos de corrupción	0	0	0	1									
Felicitación	0	0	0	0									
Solicitud de acceso a la información	16	18	13	25									
Solicitud de copias	1	0	0	0									
Consulta	2	0	0	0									
Consulta de datos – Habeas Data	0	0	0	0									
Reclamo – Habeas Data	0	0	0	0									
Petición entre autoridades	0	0	20	17									
Total	51	60	65	69									

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 abril 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		

<sup>2</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."