

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

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

Bogotá D.C., septiembre de 2021

Contenido

1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de agosto	3
2. Canales de interacción	6
3. Tipologías o modalidades	6
6. Subtema: veeduría ciudadana	8
7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencias	8
8. Tipo de peticionario y calidad del requirente	9
9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2021	10
Conclusiones	11

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 agosto 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 agosto

Durante el mes de agosto en el IDEP se recibieron un total de **veinticuatro (24) 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	24
B. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	3
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	16
Total	43

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 veinticuatro (24) peticiones del literal A de la tabla 1.

En el mismo sentido, se registran en el sistema interno del IDEP tres (3) 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	1383	11/08/2021	788	18/08/2021	SUBDIRECCIÓN ACADEMICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	1405	13/08/2021	796	23/08/2021	OFICINA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR

¹ Las veinticuatro (24) peticiones reportadas por la Secretaría General incluyen las tres (3) peticiones que fueron trasladadas a otras entidades o cerradas por no competencia.

3	1469	20/08/2021	793	20/08/2021	DIRECCION GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR
---	------	------------	-----	------------	-------------------	---

Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, dieciséis (16) 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	1355	04/08/2021	754	04/08/2021	SECRETARIA DE GOBIERNO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	1366	09/08/2021	Aún está pendiente por respuesta para el 17/09/202		VEEDURIA DISTRITAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	1369	09/08/2021	779	12/08/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	1379	10/08/2021	773	11/08/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	1381	10/08/2021	771	10/08/2021	JUZGADO 38	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR
6	1385	11/08/2021	787	17/08/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	1395	12/08/2021	778	12/08/2021	SECRETARIA GENERAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
8	1401	12/08/2021	799	24/08/2021	SECRETARIA DE GOBIERNO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

9	1415	13/08/2021	795	20/08/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
10	1419	13/08/2021	789	18/08/2021	DASCD	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
11	1481	25/08/2021	838	07/09/2021	CONTRALORIA DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
12	1484	26/08/2021	837	07/09/2021	SECRETARIA JURIDICA DISTRTITAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
13	1490	30/08/2021	831	03/09/2021	ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
14	1492	30/08/2021	825	02/09/2021	SECRETARIA JURIDICA DISTRTITAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
15	1493	30/08/2021	814	30/08/2021	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	FELICITACIÓN
16	1500	31/08/2021	836	07/09/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Fuente: elaboración propia.

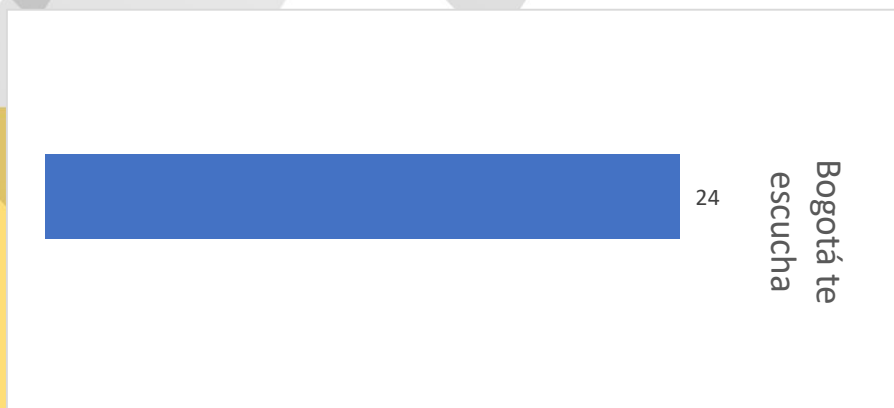


Figura 1. Total, de peticiones dirigidas al IDEP registradas por los ciudadanos.
Fuente: elaboración propia.

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 402^a 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	20
Web	3
Redes Sociales	1
Total General	24

Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2021, fueron registradas por el IDEP veinticuatro (24) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, veinte (20) ingresaron por e-mail, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del 83.33%, seguido por la página web con un total de tres (3) peticiones, lo que corresponde al 12.50%, la petición restante fue ingresada por redes sociales equivalente al 4.17%.

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.

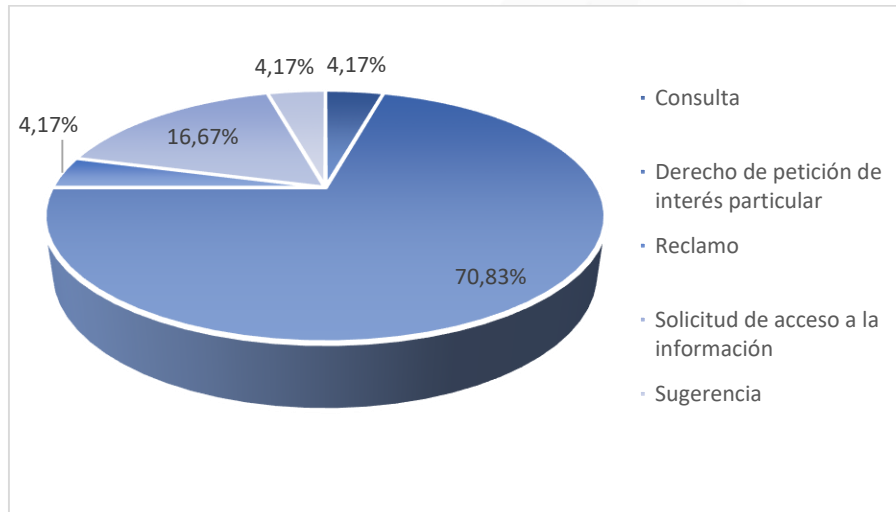


Figura 2. Tipología o modalidades de consulta. Fuente: elaboración propia.

Durante el mes de agosto las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 70.83% de participación, seguido por las solicitudes de acceso a la información con un 16.67%, consulta, reclamo y sugerencia con un porcentaje de 4.17%. (Ver figura 2).

4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de agosto

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de agosto que fueron reportadas en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha* con respuesta definitiva ascienden a diecisiete (17), de las cuales catorce (14) corresponden al periodo actual y tres (3) al periodo anterior. (Ver tabla 5)

Tabla 5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Oficina asesora jurídica	6	2	8
Subdirección académica	6	1	7
Subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario	2		2
Total general	14	3	17

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las diecisiete (17) peticiones atendidas:

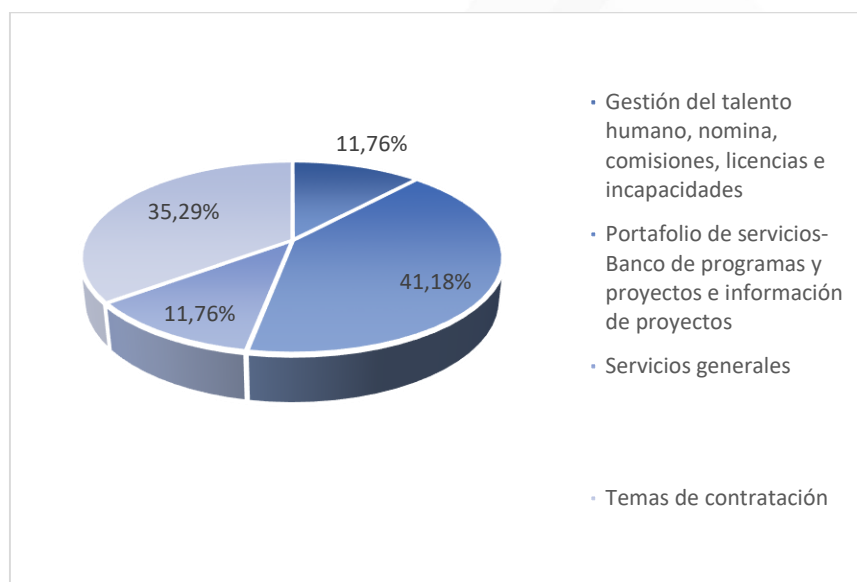


Figura 3. Subtemas. Fuente: elaboración propia.

5. Total de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de agosto se realizaron tres (3) 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	3	100%
Total de traslados por no competencia	3	100%

Fuente: elaboración propia.

6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de agosto 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 **veinticuatro (24)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de agosto, 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	Días promedio de gestión
Oficina asesora jurídica		15		15
Subdirección académica		8	5	7
Subdirección administrativa financiera y de control disciplinario	5			5
Días promedio de gestión	5	12	5	10

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

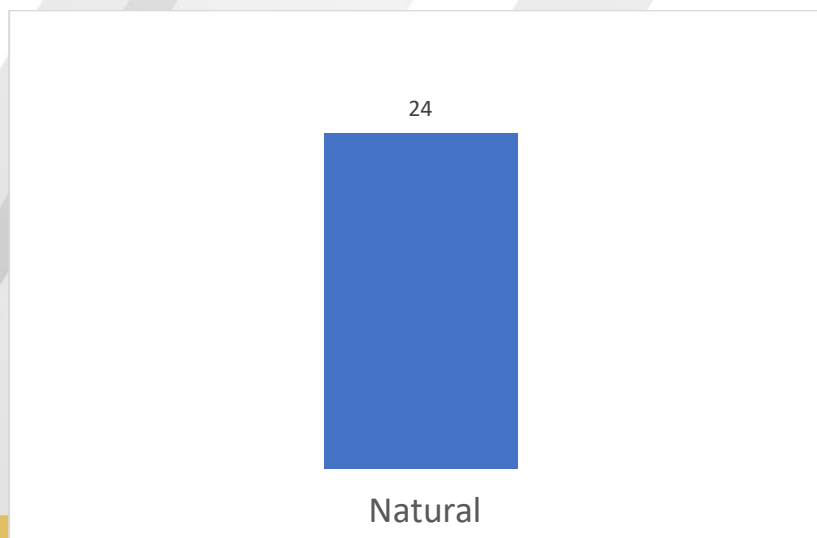


Figura 4. Tipo de peticionario. Fuente: elaboración propia.

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 agosto 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:

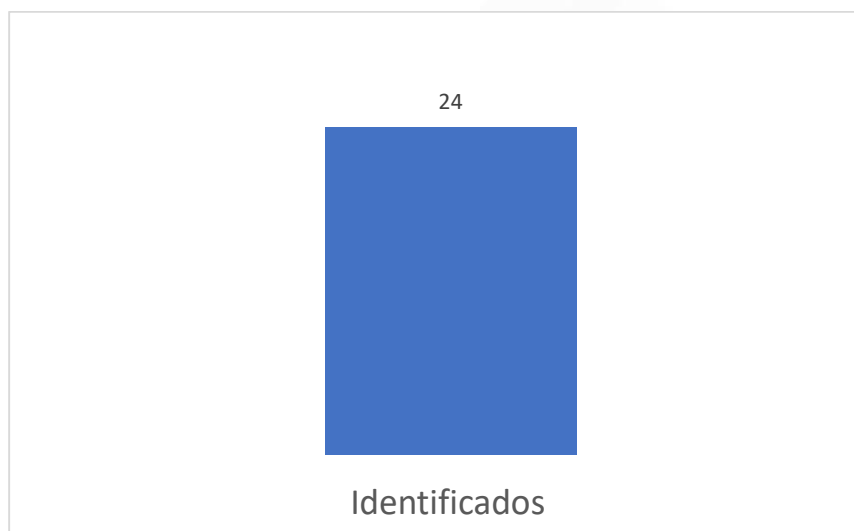


Figura 5. Calidad del requirente. Fuente: elaboración propia.

9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2021

Este informe muestra las veinticuatro (24) peticiones que ingresan por el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de Bogotá te Escucha*, en las que se incluyen tres (3) peticiones que fueron trasladadas a otras entidades, además se relacionan las dieciséis (16) peticiones de entidades o autoridades públicas, las tres (3) 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					
Derecho de petición en interés particular	30	40	32	21	24	24	19	21					
Queja	0	0	0	4	1	0	3	0					
Reclamo	0	0	0	0	1	0	1	1					
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0	0					
Denuncia por actos de corrupción	0	0	0	1	0	0	1	0					
Felicitación	0	0	0	0	0	0	0	0					

Solicitud de acceso a la información	16	18	13	25	13	7	3	4					
Solicitud de copias	1	0	0	0	3	1	0	0					
Consulta	2	0	0	0	1	0	1	1					
Consulta de datos – Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0	0					
Reclamo – Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0	0					
Petición entre autoridades	0	0	20	17	24	19	16	16					
Total	51	60	65	69	67	55	45	43					

Recomendaciones

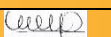
Se recomienda continuar con el seguimiento interno diario a cada una de las peticiones que llegan a la entidad y al *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha*.

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 agosto 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.”

