

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

**INFORME PQRS NOVIEMBRE
DE 2023 ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Bogotá D.C., diciembre de 2023

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	9
9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2023	10
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 (PQRSD), 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 noviembre de 2023, 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 noviembre

Durante el mes de noviembre en el IDEP se recibieron un total de **treinta y ocho (38) 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	19
B. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	6
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	13
Total	38

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 diecinueve (19) 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
4	1325	02/11/2023	855	20/11/2023	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	1356	07/11/2023	809	8/11/2023	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN
9	1361	08/11/2023	1614	10/11/2023	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

					SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN
13	1612	10/11/2023	1614	10/11/2023		
					OFICINA ASESORA JURÍDICA	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN
16	1407	16/11/2023	842	16/11/2023		
					OFICINA ASESORA JURÍDICA	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN
23	1465	29/11/2023	882	29/11/2023		

Fuente: elaboración propia.

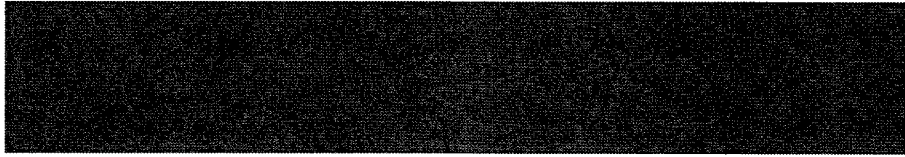
Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, trece (13) en total, según el literal C de la tabla 1, no se suben al *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha*, acorde a las orientaciones dadas en el *Manual de peticiones ciudadanas* de la Secretaría General de la Alcaldía mayor de Bogotá D.C. Ver tabla 3.

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	1320	01/11/2023	830	15/11/2023	DADSC	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	1335	07/11/2023	812	8/11/2023	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	1343	07/11/2023	860	22/11/2023	DASDC	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	1344	07/11/2023	859	22/11/2023	DASDC	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	1352	07/11/2023	Pendiente por respuesta	Pendiente por respuesta	VEEDURÍA DISTRITAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
6	1357	08/11/2023	819	10/11/2023	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	1364	08/11/2023	822	14/11/2023	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

8	1367	09/11/2023	814	9/11/2023	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
9	1372	09/11/2023	867	24/11/2023	OFICINA DE CONVIVENCIA ESCOLAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
10	1383	10/11/2023	858	22/11/2023	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
11	1427	20/11/2023	894	5/12/2023	CONGRESO DE LA REPÚBLICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
12	1451	24/11/2023	879	29/11/2023	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
13	1466	29/11/2023	Pendiente por respuesta	Pendiente por respuesta	AFROCOLOMBIANOS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

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 Avenida Calle 26 No 69 - 76 Torre 1 - Aire, Oficina 1004.
- b) Canal presencial: personalmente en la ventanilla única de radicación ubicada en Avenida Calle 26 No 69 - 76 Torre 1 - Aire, Oficina 1004 y en el Centro de Documentación, ubicado 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	16
Web	3
Total General	19

Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de noviembre de 2023, fueron registradas por el IDEP diecinueve (19) 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 84.21% de participación, seguido por la página web con un total de tres (3) peticiones, lo que corresponde al 15.79%.

3. Tipologías o modalidades

En cuanto a las tipologías o modalidades, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015¹, el IDEP está parametrizado con el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha*.

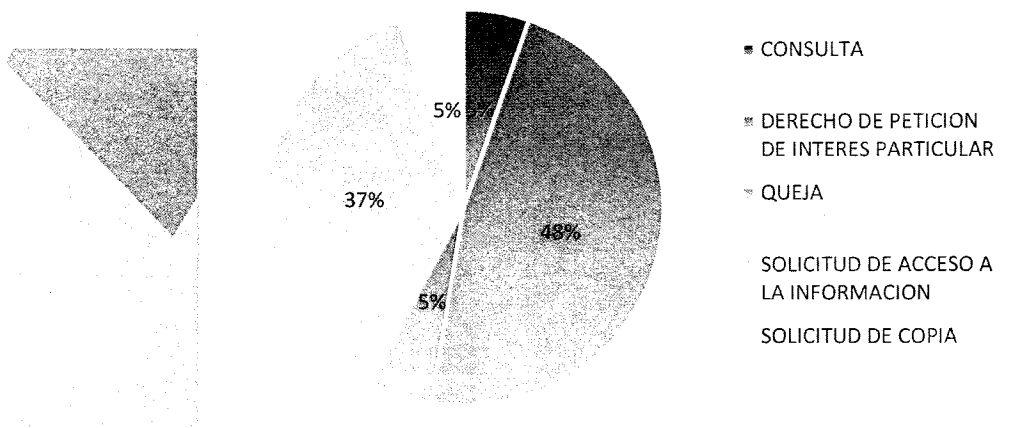


Figura 2. Tipología o modalidades de consulta. Fuente: elaboración propia.

¹ 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.

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 48% de participación, seguido por solicitud de acceso a la información con un 37% de participación, y consulta, queja y solicitud de copia cada una representando el 5%. (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 dieciseis (16), de las cuales en su totalidad corresponden al periodo anterior. (Ver tabla 5)

Tabla 5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Dependencia	Periodo anterior	Total general
Oficina Asesora Jurídica	0	2
Subdirección académica	5	12
Subdirección Administrativa	0	2
Total general	5	16

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las dieciseis (16) peticiones atendidas:

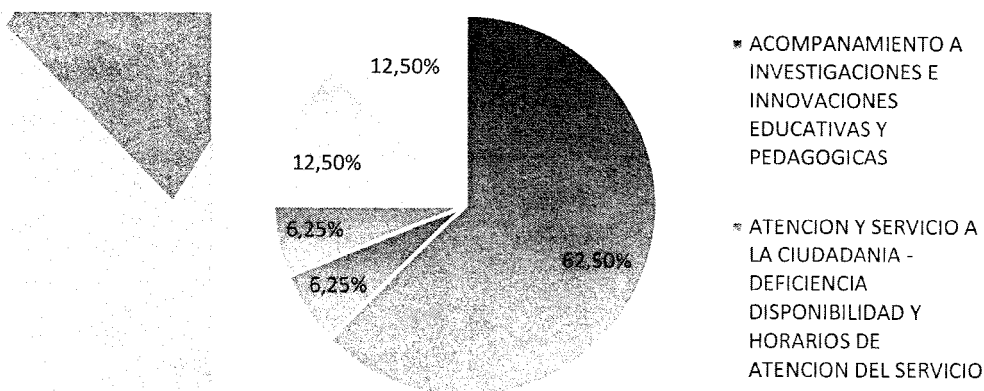


Figura 3. Subtemas. Fuente: elaboración propia.

5. Total, de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de noviembre se realizaron (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 noviembre el IDEP no recibió ningún requerimiento referente a veedurías ciudadanas.

7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencias

En la tabla 7 se observa el promedio de respuesta de las dieciseis (16) peticiones con respuesta definitiva en el mes de noviembre, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de ocho (8) días, cumpliendo con los tiempos establecidos por la ley.

Tabla 7. Promedio de respuesta por tipología y por dependencias

Dependencia	Queja	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de acceso a la información	Días promedio de gestión
Oficina Asesora Jurídica	-	9	-	9
Subdirección académica	12	7	7	7
Subdirección Administrativa	-	8	9	8
Días promedio de gestión	8	12	7	8

Fuente: elaboración propia

8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza de los peticionarios, fueron atendidas un 100% de peticiones provenientes de personas naturales.

Natural

19



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 100%. Como se puede ver a continuación:

Identificados

19

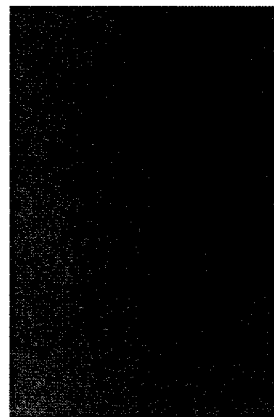


Figura 5. Calidad del requirente. Fuente: elaboración propia.

9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2023

Este informe muestra las diecinueve (19) peticiones que ingresan por el Sistema Único para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de Bogotá te Escucha, además se relacionan en

seis (5) peticiones de entidades o autoridades públicas y las trece (13) peticiones que fueron ingresadas al sistema propio del IDEP. Ver tabla 8.

Tabla 8. Consolidado de peticiones

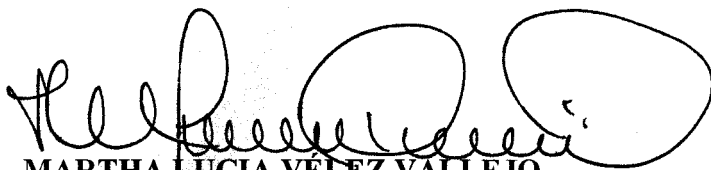
Tipo de Solicitud	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Derecho de petición en interés general	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0		
Derecho de petición en interés particular	24	24	11	14	19	17	13	21	17	16	14		
Queja	1	1	2	3	4	0	1	4	2	0	1		
Reclamo	0	3	0	0	1	0	0	1	0	0	0		
Sugerencia	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0		
Denuncia por actos de corrupción	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0		
Felicitación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Solicitud de acceso a la información	3	2	1	2	2	0	2	1	4	8	8		
Solicitud de copias	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1		
Consulta	2	1	1	1	2	1	1	1	2	0	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	7	9	11	7	9	14	11	8	8	7	13		
Total	37	44	29	29	37	35	29	36	33	31	58		

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 y Regiones de escucha*.

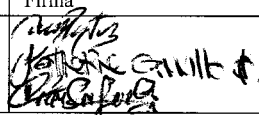
Conclusiones

- 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 noviembre de 2023 las solicitudes con mayor frecuencia fueron los derechos de interés particular.



MARTHA LUCÍA VÉLEZ VALLEJO.

Subdirectora Administrativa y Financiera IDEP.

	Nombre / Cargo	Firma
Elaboró	Oscar Darío Pérez Jiménez – Secretario Ejecutivo Katherine Carillo Quevedo – Secretaria Ejecutiva Diana Sofía Gutiérrez Aldana – Operario	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes		

² “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 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.”