

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

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

Bogotá D.C., enero de 2024

Contenido

1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de DICIEMBRE	4
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 2023	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 (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 DICIEMBRE 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 DICIEMBRE

Durante el mes de DICIEMBRE en el IDEP se recibieron un total de **veinte (20) 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	8
B.	Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	3
C.	Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	9
	Total	20

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 ocho (8) peticiones del literal A de la tabla 1.

En el mismo sentido, se registra 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.	No Radicado en Goobi	Fecha ingreso en GOOBI	No. Radicado respuesta GOOBI	Fecha cierre GOOBI	Dependencia asignada para la respuesta	Tipo de solicitud
1	1554	15/12/2023	933	21/12/2023	OFICINA JURÍDICA	SOLICITUD DE CERTIFICADO
2	1570	18/12/2023	940	27/12/2023	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	1593	20/12/2023	943	28/12/2023	OFICINA JURÍDICA	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

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	1471	01/12/2023	885	1/12/2023	IDIGER	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	1473	01/12/2023	887	1/12/2023	CONTROLES EMPRESARIALES	SOLICITUD RETE ICA
3	1481	04/12/2023	916	13/12/2023	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACION
4	1502	06/12/2023	903	7/12/2023	FUNDACIÓN UNIV. CAFAM	INTERÉS PARTICULAR Y CERTIFICACIONES
5	1519	12/12/2023	912	12/12/2023	BOMBEROS	SOLICITUD DE INFORMACION
6	1520	12/12/2023	939	27/12/2023	DASDC	SOLICITUD DE INFORMACION
7	1525	13/12/2023	923	14/12/2023	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACION
8	1533	14/12/2023	919	14/12/2023	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACION
9	1621	28/12/2023	Pendiente por responder	Pendiente por responder	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	SOLICITUD DE INFORMACION

Figura 1. Temi, de peticiones dirigidas al IDEP registradas por las ciudadanas.

1



0 1 2 3 4 5 6 7 8

Bogotá te
escucha

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 y el Centro de Documentación ubicadas en Avenida Calle 26 No 69 - 76 Torre 1 - Aire, Oficina 1004.
- c) Canal telefónico: PBX 2630603
- d) Canales Virtuales:
 - Correos institucionales: denunciacorrupcion@idep.edu.co, defensordelciudadano@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/registrarResultico>

Tabla 4. Canal de interacción

Canal	Total
E-Mail	7
Web	1
Total General	8

Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de DICIEMBRE de 2023, fueron registradas por el IDEP ocho (8) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, siete (7) ingresaron por e-mail, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del 87,50% de participación, seguido por la página web con un total de una (1) petición, lo que corresponde al 12,50%.

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.

¹ La Ley 1755 de 2015 regula el derecho fundamental de petición y sustituye en su totalidad el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

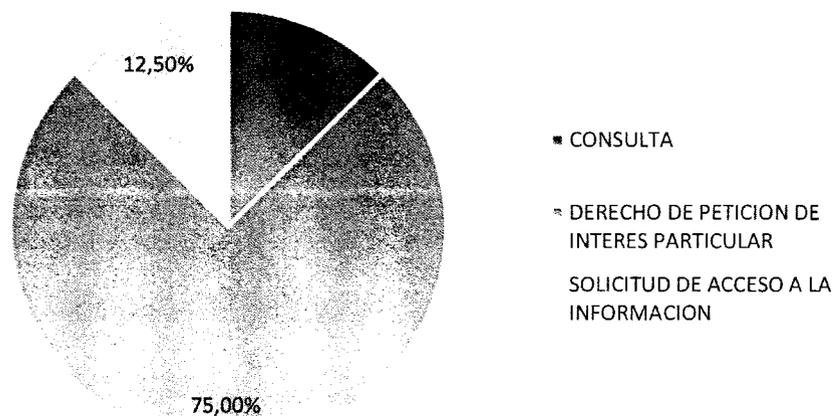


Figura 2. Tipología o modalidades de consulta. Fuente: elaboración propia.

Durante el mes de DICIEMBRE las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 75% de participación, seguido por solicitud de acceso a la información con un 12,50% de participación, y consulta representando el 12,50%. (Ver figura).

4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de DICIEMBRE

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de DICIEMBRE que fueron reportadas en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha* con respuesta definitiva ascienden a quince (15). (Ver tabla 5)

Tabla 5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Dependencia	Periodo anterior	Total general
Atención al ciudadano	0	1
Oficina Asesora Jurídica	1	1
Subdirección académica	3	6
Subdirección Administrativa y Financiera	5	5
Total general	9	15

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las quince (15) peticiones atendidas:

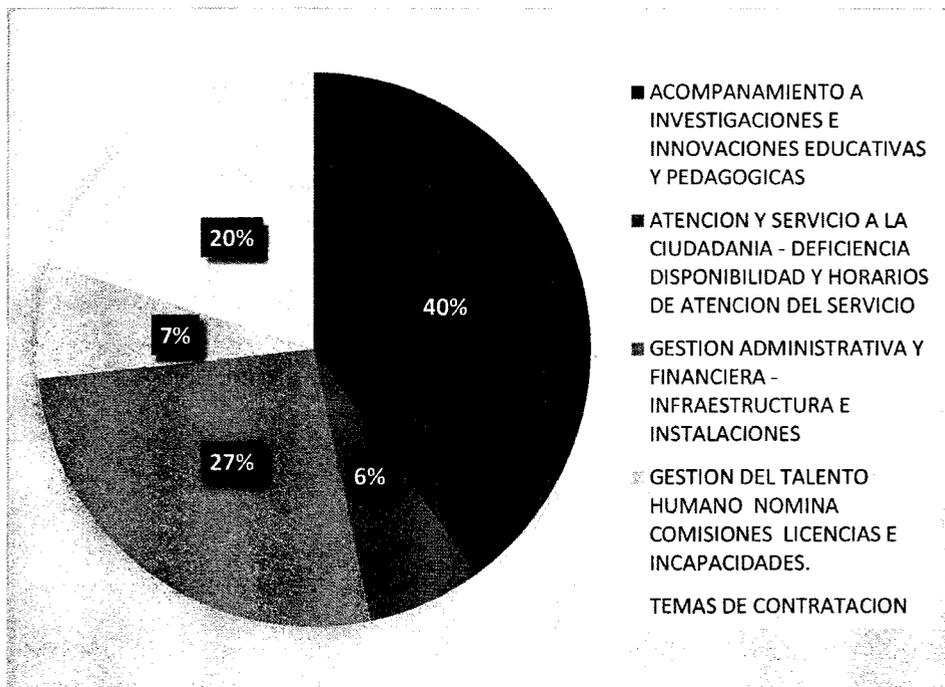


Figura 3. Subtemas. Fuente: elaboración propia.

5. Total, de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de DICIEMBRE se realizaron dos (2) 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	1	50%
IDIPRON	1	50%
Total de traslados por no competencia	2	100%

Fuente: elaboración propia.

6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de DICIEMBRE 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 quince (15) peticiones con respuesta definitiva en el mes de DICIEMBRE, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de seis (6) días, cumpliendo con los tiempos establecidos por la ley.

Tabla 7. Promedio de respuesta por tipología y por dependencias

Dependencia	Consulta	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de acceso a la información	Días promedio de gestión
Área de atención al ciudadano	-	5	-	5
Oficina Asesora Jurídica	-	10	-	10
Subdirección académica	3	10	6	7
Subdirección Administrativa	6	2	-	3
Días promedio de gestión	5	6	6	6

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.

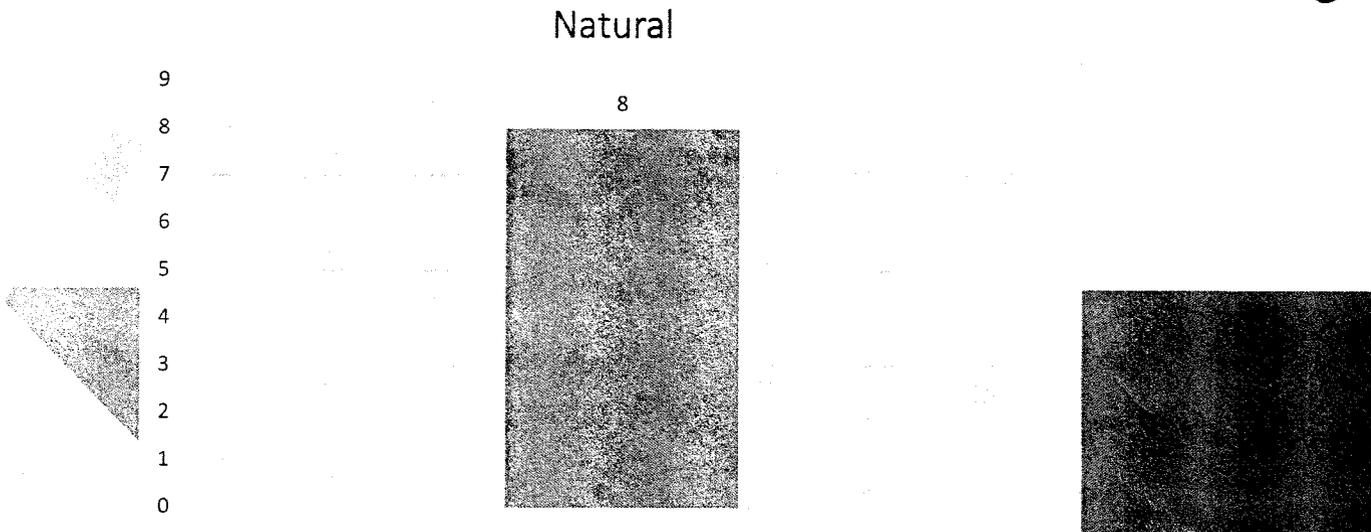


Figura 4. Tipo de peticionario. Fuente: elaboración propia

En la figura 5, la calidad del peticionario se entiende como la identificación del peticionario en el momento de realizar la petición; para el mes de DICIEMBRE se puede evidenciar que...

✓ Denuncia por actos de corrupción	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	4
✓ Felicitación	0	0	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	2	35
✓ Solicitud de copias	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	4
✓ Consulta	2	1	1	1	2	1	1	1	2	0	1	1	14
✓ Consulta de datos – Habeas Data	0	0	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	0	0
✓ Petición entre autoridades	7	9	11	7	9	14	11	8	8	7	13	9	113
Total	37	44	28	29	37	35	29	36	33	31	38	20	397

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*.

Realizar la revisión de los procedimientos correspondientes a la gestión de comunicaciones oficiales administración, lo anterior con el fin de garantizar la confiabilidad de los datos de seguimiento a términos de ley.

Conclusiones

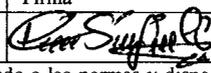
- El IDEP actúa acorde con lo establecido en la normatividad vigente para la atención apropiada y eficaz de peticiones y consultas. A través del presente informe, se da cuenta de la gestión de los requerimientos de la ciudadanía por parte del IDEP, con el fin de garantizar una atención oportuna, de calidad y confiable al ciudadano.
- Los tiempos de respuesta se encuentran, en promedio, acorde con los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755².
- En el mes de DICIEMBRE de 2023 las solicitudes con mayor frecuencia fueron de derechos de interés particular.

² “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) las peticiones de acceso a la información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, se deberá proceder a negar la entrega de dichos documentos al peticionario, como consecuencia las copias se entregarán dentro de los diez (10) días siguientes; (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su competencia, dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”



MARTHA LUCIA VELEZ VALLEJO.

Subdirectora Administrativa y Financiera IDEP.

	Nombre / Cargo	Firma
Elaboró	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		