

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

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

**Bogotá D.C., enero de 2022**

## Contenido

<b>1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de diciembre</b>	<b>3</b>
<b>2. Canales de interacción</b>	<b>5</b>
<b>3. Tipologías o modalidades</b>	<b>6</b>
<b>6. Subtema: veeduría ciudadana</b>	<b>8</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>10</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 diciembre 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 diciembre

Durante el mes de diciembre en el IDEP se recibieron un total de **treinta y tres (33) 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>	20
B. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	8
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	5
<b>Total</b>	<b>33</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 veinte (20) peticiones del literal A de la tabla 1.

En el mismo sentido, se registran en el sistema interno del IDEP ocho (8) 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	2253	13/12/2021	1150	15/12/2021	DIRECCIÓN GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR
2	2288	15/12/2021	1188	28/12/2021	OFICINA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR
3	2289	15/12/2021	1187	28/12/2021	OFICINA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR
4	2342	20/12/2021	1186	28/12/2021	OFICINA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR

<sup>1</sup> Las veinte (20) peticiones reportadas por la Secretaría General incluyen las siete (7) peticiones que fueron trasladadas a otras entidades o cerradas por no competencia.

5	2354	22/12/2021	1180	23/12/2021	OFICINA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR
6	2380	24/12/2021	1183	24/12/2021	DIRECCIÓN GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR
7	2385	24/12/2021	1193	29/12/2021	OFICINA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR
8	2388	24/12/2021	1195	30/12/2021	OFICINA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR

Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, cinco (5) 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	2335	17/12/2021	1197	31/12/2021	VEEDURIA DISTRITAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	2351	22/12/2021	1179	22/12/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	2390	27/12/2021	11	11/01/2021	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	2416	29/12/2021	10	11/01/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	2405	28/12/2021	14	11/01/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Fuente: elaboración propia.

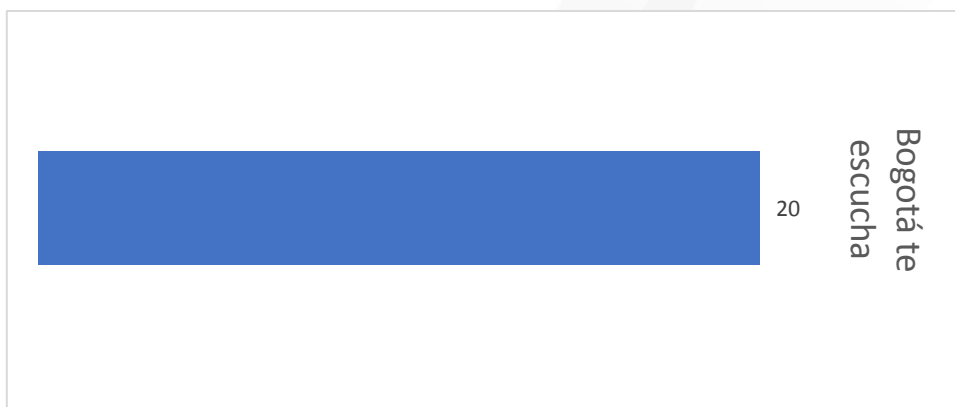


Figura 1. Total, de peticiones dirigidas al IDEP registradas por los ciudadanos.  
Fuente: elaboración propia.

## 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 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	4
<b>Total General</b>	<b>20</b>

Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2021, fueron registradas por el IDEP veinte (20) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, dieciséis (16) ingresaron por e-mail, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del 80%, seguido por la página web con un total de cuatro (4) peticiones, lo que corresponde al 20%.

### 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*.

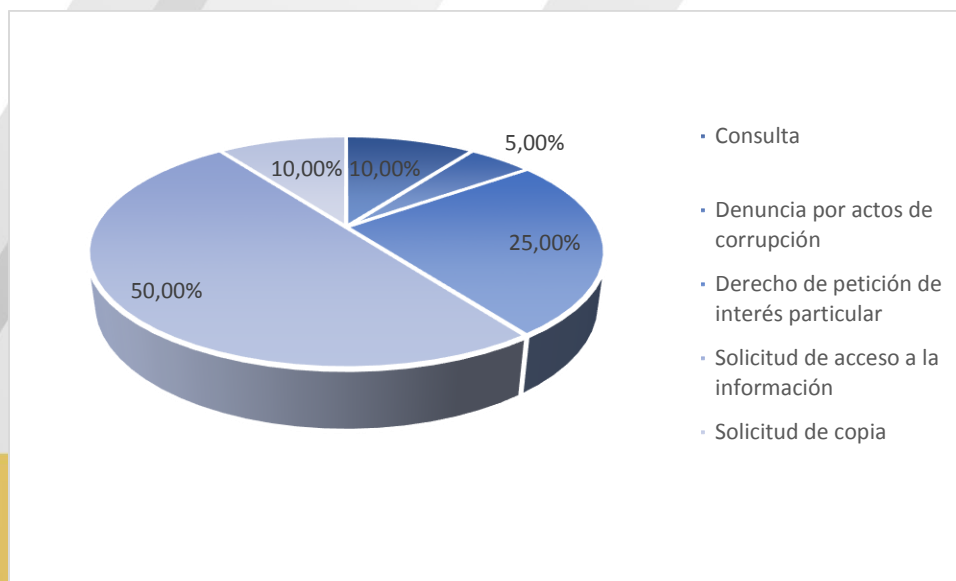


Figura 2. Tipología o modalidades de consulta. Fuente: elaboración propia.

Durante el mes de diciembre las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron las solicitudes de acceso a la información representados con un 50% de participación, seguido por los derechos de petición de interés particular con un 25%, solicitud de copia y consulta con un 10%, y denuncia por actos de corrupción con un 5%. (Ver figura 2).

<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.

#### 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 treinta y tres (33), de las cuales catorce (14) corresponden al periodo actual y diecinueve (19) 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	0	1	1
Centro de documentación	1	0	1
Oficina asesora jurídica	0	9	9
Subdirección académica	13	9	22
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>33</b>

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las treinta y tres (33) peticiones atendidas:

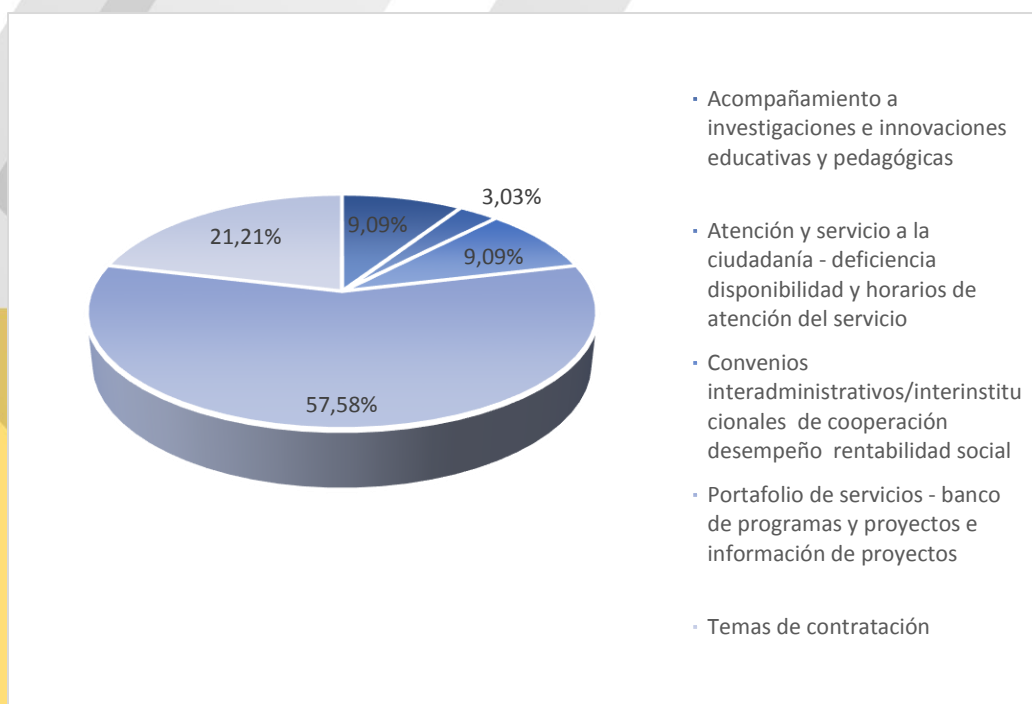


Figura 3. Subtemas. Fuente: elaboración propia.



## 5. Total de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de diciembre se realizaron cinco (5) 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	60%
Secretaría de gobierno	1	20%
Secretaría de salud	1	20%
<b>Total de traslados por no competencia</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.

## 6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de diciembre el IDEP recibió un (1) requerimiento referente a las veedurías ciudadanas bajo el SDQS No. 3901422021. La cual, al no ser competencia de nuestra entidad fue trasladada a la secretaría de gobierno.

*“Cordial saludo. amablemente deseo saber que están haciendo las entidades o quien haga sus veces como secretaria general dpto. amín. del servicio civil distrital ? dascd secretaria distrital de gobierno dpto. amín de la defensoría del espacio público ? dadep instituto distrital de la participación y acción comunal ? idpac secretaria distrital de hacienda fondo de prestaciones económicas cesantías y pensiones ? foncep uae de catastro distrital ? uaecd secretaria distrital de planeación secretaria distrital de desarrollo económico corporación para el desarrollo y la productividad Bogotá región secretaria de educación del distrito instituto distrital para la investigación educativa y el desarrollo pedagógico ? Idep secretaria distrital de salud fondo financiero distrital de salud? ffds subredes integradas de servicios de salud e.s.e.s capital salud eps - s sas entidad asesora de gestión administrativa y técnica secretaria distrital de integración social instituto distrital para la protección de la niñez y la juventud? idipron secretaria distrital de cultura recreación y deporte inst. dist. de recreación y deporte? idrd inst. dist. de patrimonio cultural ? idpc instituto distrital de las artes ? idartes canal capital secretaria distrital de ambiente jardín botánico José celestino mutis ? jbb instituto distrital de gestión de riesgos y cambio climático - idiger (fondiger) instituto distrital de protección y bienestar animal ? idpyba secretaria distrital de movilidad uae de rehabilitación y mantenimiento vial ? uaermv instituto de desarrollo urbano ? idu secretaria distrital del hábitat uae de servicios públicos ? uaesp caja de vivienda popular ? cvp empresa de renovación y desarrollo urbano de Bogotá d.c empresa de acueducto alcantarillado y aseo de Bogotá - eab - esp (aguan de Bogotá) empresa de energía de Bogotá s.a. - eeb ? esp empresa de telecomunicaciones de Bogotá s.a.- tv ? es secretaria distrital de la mujer secretaria distrital de seguridad convivencia y justicia use cuerpo oficial de bomberos de bogota secretaria juridica distrital alcaldia local san cristobal organos de control contraloria distrital personeria distrital veeduría distrital corporacion publica administrativa concejo distrital ministerio publico procuraduría general de la nación defensoría del pueblo contraloria general de la republica fiscalia ministerio del interior ministerio de relaciones exteriores ministerio de hacienda y credito publico*

ministerio de justicia y del derecho ministerio de defensa nacional ministerio de agricultura y desarrollo rural ministerio de salud y proteccion social ministerio de trabajo ministerio de minas y energia ministerio de comercio industria y turismo ministerio de educacion nacional ministerio de ambiente y desarrollo sostenible ministerio de vivienda ciudad y territorio ministerio de tecnologias de la informacion y las comunicaciones ministerio de transporte ministerio de cultura ministerio de ciencia tecnologia e innovacion ministerio del deporte en la localidad de san cristobal y para ser más preciso en la urbanización santa rosa dirección aproximada cl 41b sur # 14 este estamos viviendo inseguridad nuevamente es difícil ver que en este barrio vemos disparos en cualquier hora del día como paso el día 30-12-2021 por alias Nefalí y que se puede evidenciar en las cámaras privadas que se obtiene en alguno de los sectores abandono de niños venta y consumo diario de estupefacientes venta de armas amenaza a propietarios amenaza a los establecimientos de comercio falta de limpieza en el predio privado llamado el tablón que esta al respaldo de la misma urbanización cómo es posible que hace dos años después del operativo que se realizó se evidencie que algunos de los capturados se encuentre nuevamente en el barrio atemorizando a la gente es decir y una persona con su familia que lo cogen con una bomba y le van a imputar cargos por terrorismo."

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

En la tabla 7 se observa el promedio de respuesta de las **treinta y tres (33)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de diciembre, 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	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Días promedio de gestión
Área de atención al ciudadano	3			3
Centro de documentación			7	7
Oficina asesora jurídica	16			16
Subdirección académica	6	4	6	5
Días promedio de gestión	11	4	7	8

Fuente: elaboración propia.

## 8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza de los peticionarios, fueron atendidas un 95% de peticiones provenientes de personas naturales y el 5% restante, persona de naturaleza jurídica.

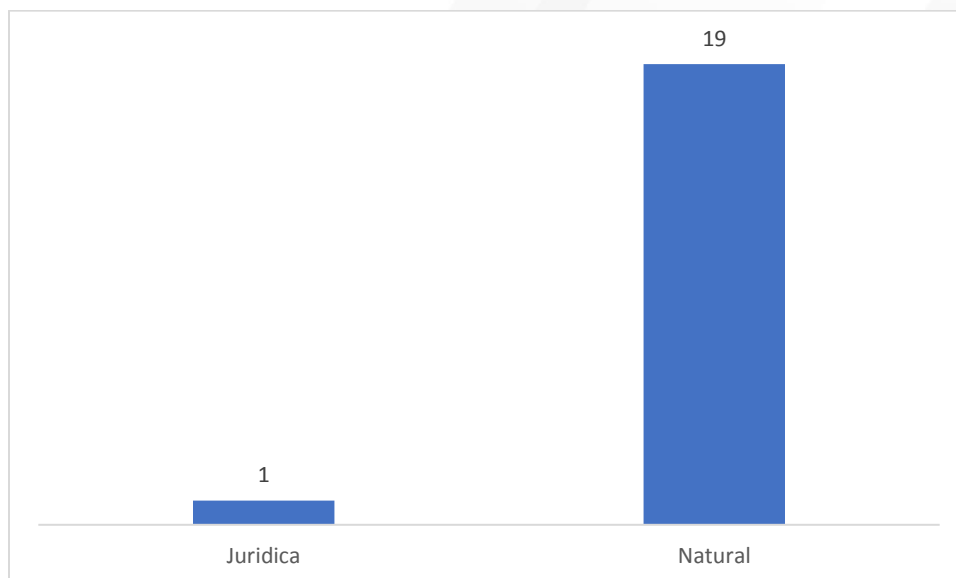


Figura 4. Tipo de peticionario. Fuente: elaboración propia.

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 diciembre 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:

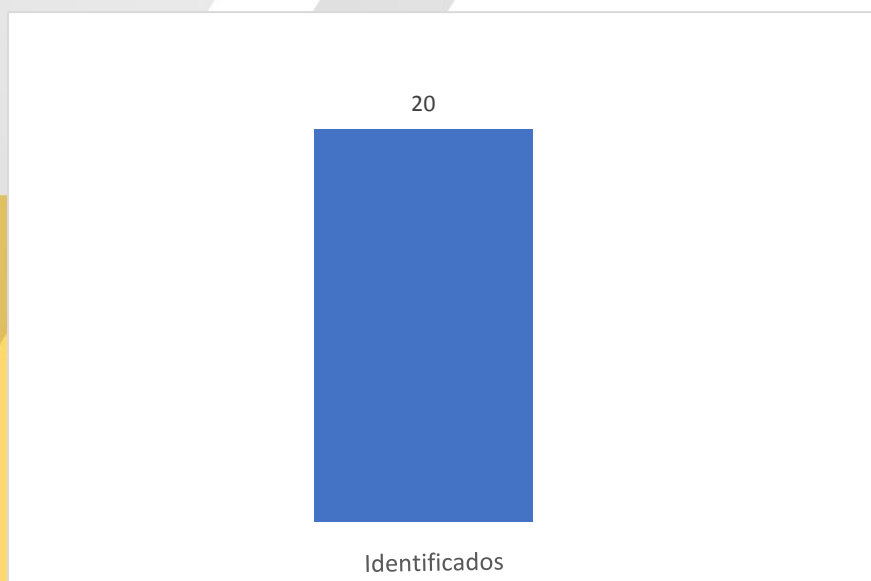


Figura 5. Calidad del requirente. Fuente: elaboración propia.

## 9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2021

Este informe muestra las veinte (20) 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 y cerradas por no competencia, además se relacionan las cinco (5) peticiones de entidades o autoridades públicas y las ocho (8) 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	0	1	0	11
Derecho de petición en interés particular	30	40	32	21	24	24	19	21	13	20	41	13	298
Queja	0	0	0	4	1	0	3	0	3	1	1	0	12
Reclamo	0	0	0	0	1	0	1	1	0	2	0		5
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denuncia por actos de corrupción	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	4
Felicitación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	3
Solicitud de acceso a la información	16	18	13	25	13	7	3	4	8	11	12	10	140
Solicitud de copias	1	0	0	0	3	1	0	0	1	0	1	2	9
Consulta	2	0	0	0	1	0	1	1	2	1	1	2	11
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	0	0	20	17	24	19	16	16	23	12	13	5	165
<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>	<b>48</b>	<b>73</b>	<b>33</b>	<b>658</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 diciembre de 2021 las solicitudes con mayor frecuencia fueron las solicitudes de acceso a la información y derecho de interés particular.



**MARTHA LILIANA GONZALEZ MARTINEZ.**

Subdirectora Administrativa, Financiera 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>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.”