



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

### INFORME PQRS FEBRERO DE 2021 ATENCIÓN AL CIUDADANO

---

**Bogotá D.C., febrero de 2021**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## Contenido

<b>1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de febrero.</b>	4
<b>2. Canales de interacción.</b>	7
<b>3. Tipologías o modalidades.</b>	8
<b>6. Subtema. Veeduría Ciudadana.</b>	10
<b>7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencias.</b>	10
<b>8. Tipo de peticionario y calidad del requirente.</b>	11
<b>9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2021.</b>	11
<b>Conclusiones</b>	13



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## Introducción

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que dispone: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”, el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015, que ordena: “De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.”, y del literal n) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que establece: “Son funciones de la Subsecretaría de Gestión Corporativa: n) Vigilar que el servicio de atención de quejas y reclamos que los ciudadanos formulen se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la Secretaría (o) el respectivo informe” se presenta el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), denuncias, solicitudes y felicitaciones ciudadanas en el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico (IDEP), el cual sirve como herramienta de gerencia y de control, permitiendo 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.

A continuación, se caracterizan los requerimientos presentados y tramitados en el IDEP, considerando la naturaleza de las peticiones, los canales de interacción y su frecuencia. El presente informe comprende las solicitudes gestionadas durante el mes de febrero de 2021 y 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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## 1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de febrero.

Para el mes de febrero en el IDEP se recibieron un total de **sesenta (60) peticiones** de la siguiente manera:

**Tabla 1: Consolidado de peticiones**

Tipo de petición	Total
A. Peticiones dirigidas al IDEP registradas por la ciudadanía en el SDQS	34
B. Peticiones dirigidas al IDEP trasladadas por otras entidades y cerradas por no competencia en el SDQS	0
C. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	9
D. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	17
<b>Total</b>	<b>60</b>

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 registradas inicialmente a la entidad y no las que fueron trasladadas por otras entidades, es decir, a las treinta y cuatro **(34) del literal A**; toda vez que, las peticiones registradas por otras entidades o autoridades públicas y que fueron trasladadas al IDEP, esto es, **cero (0) (literal B)**.

En el mismo sentido, se registran en el sistema interno del IDEP **nueve (9) peticiones (literal C)**, las cuales 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 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	169	02/02/2021	139	16/02/2021	OFICINA ASESORA JURÍDICA	DERRECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICLAR
2	170	02/02/2021	136	16/02/2021	OFICINA ASESORA JURÍDICA	DERRECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

3	196	04/02/2021	89	05/02/2021	OFICINA ASESORA JURÍDICA	DERRECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
4	202	05/02/2021	97	08/02/2021	OFICINA ASESORA JURÍDICA	DERRECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
5	205	05/02/2021	94	08/02/2021	OFICINA ASESORA JURÍDICA	DERRECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
6	210	08/02/2021	107	10/02/2021	OFICINA ASESORA JURÍDICA	DERRECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
7	216	09/02/2021	198	03/03/2021	SUBDIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA	DERRECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
8	286	17/02/2021	162	19/02/2021	OFICINA ASESORA JURÍDICA	DERRECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
9	292	18/02/2021	167	22/02/2021	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	DERRECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR

Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública **diecisiete (17) (literal D)**, 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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**Tabla 3: Consolidado de peticiones de entidades o autoridades públicas**

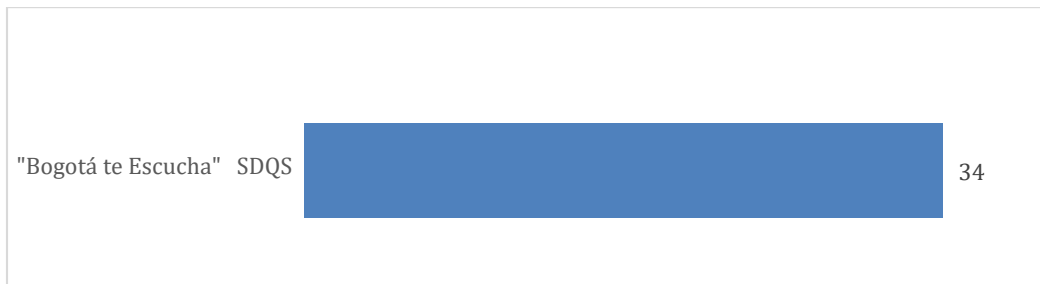
No.	No. Radicado en GOOBI	Fecha Ingreso en GOOBI	No. Radicado Respuesta GOOBI	Fecha Cierre GOOBI	Entidad que remite	Tipo de Solicitud
1	154	01/02/2021	82	04/02/2021	DEPTO ADMIN SERVICIO CIVIL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	162	01/02/2021	83	05/01/2021	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	171	01/02/2021	92	05/01/2021	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	225	09/02/2021	133	16/02/2021	SECRETARÍA JURÍDICA D.	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	230	09/02/2021	122	12/02/2021	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
6	232	09/02/2021	123	12/02/2021	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	233	09/02/2021	119	12/02/2021	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
8	237	10/02/2021	130	15/02/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
9	255	15/02/2021	128	15/02/2021	SECRETARIA DE EDUCACION	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
10	254	15/02/2021	164	19/02/2021	VEEDURIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
11	261	16/02/2021	152	18/02/2021	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
12	262	16/02/2021	151	18/02/2021	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

13	281	17/02/2021	146	17/02/2021	SECRETARIA DE EDUCACION	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
14	297	18/02/2021	175	23/02/2021	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
15	308	22/02/2021	173	22/02/2021	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
16	333	24/02/2021	183	26/02/2021	CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
17	346	26/02/2021	197	03/03/2021	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

**Gráfica 1: Total de peticiones dirigidas al IDEP registradas por los ciudadanos**



## 2. Canales de interacción.

El IDEP ha dispuesto para interacción con el ciudadano los siguientes canales de acuerdo con lo contemplado en la política pública distrital del servicio a la ciudadanía en el Decreto 197 de 2014.

**1. Canal escrito:** Radicando el comunicado en la Avenida Calle 26 No. 69D-91. Centro Empresarial Arrecife, Torre Peatonal. Oficina – 402 A.

-Buzón de sugerencias

**2. Canal presencial:** Se personaliza 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 402Ay 805.

**3. Canal telefónico:** PBX: 2630603

**4. Canales Virtuales:**

- **Correos Institucionales:** [denunciacorrupcion@idep.edu.co](mailto:denunciacorrupcion@idep.edu.co)  
[defensorldelciudadano@idep.edu.co](mailto:defensorldelciudadano@idep.edu.co) [centrodedocumentacion@idep.edu.co](mailto:centrodedocumentacion@idep.edu.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

- **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)  
<https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarResulto>

**Tabla 4: Canal de interacción**

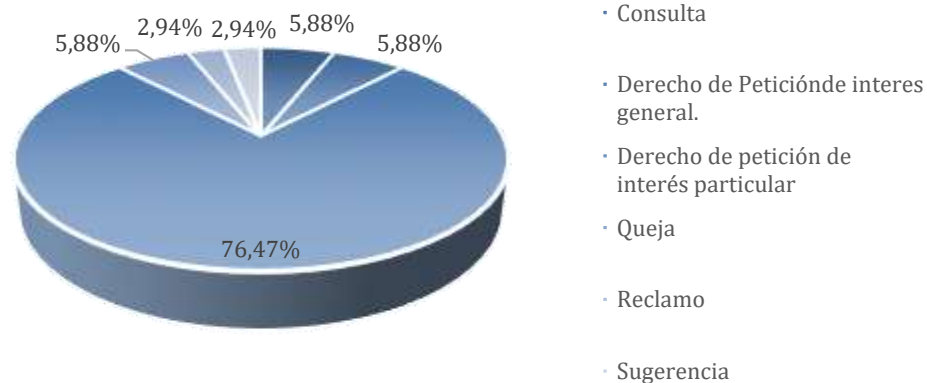
Canal	Total
E-Mail	25
Web	9
<b>Total General</b>	<b>34</b>

Durante el periodo comprendido entre el 1 al 28 de febrero de 2021 fueron registradas por el IDEP **treinta y cuatro (34)** peticiones por diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, **veinticinco (25)** ingresaron por e-mail, siendo este el medio el más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del **73,53%** y por la página web **nueve (9)** peticiones, que corresponde al **26,47%**.

### 3. Tipologías o modalidades.

En cuanto a las tipologías o modalidades, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015<sup>1</sup> el IDEP está parametrizado con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

**Gráfica 2. Tipología o Modalidades.**



<sup>1</sup> La Ley 1755 de 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



Para el mes de febrero las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un **76,47%**, seguido por quejas, consultas y derechos de petición de interés general, **5,88%**. Reclamos y sugerencias están representados por el **2,94%**.

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

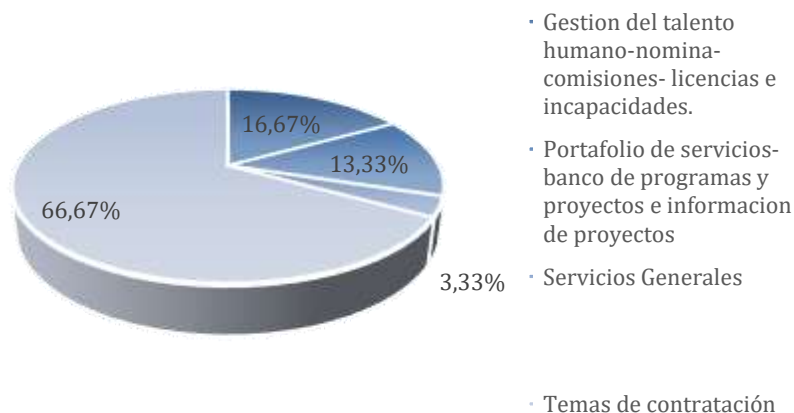
El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de febrero y que se reportaron en el sistema Bogotá te Escucha con respuesta definitiva ascienden a **treinta (30)**, de las cuales **diez (10)** son del periodo actual y **veinte (20)** del periodo anterior.

**Tabla 5: Peticiones cerradas con respuesta definitiva.**

Dependencia	Periodo Actual	Periodo Anterior	Total General
Área de Atención al Ciudadano	2		2
Oficina Asesora Jurídica	4	16	20
Subdirección General Académica	1	3	4
Subdirección administrativa financiera y de control disciplinario	3	1	4
<b>Total General</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>30</b>

La siguiente gráfica presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las **treinta (30)**, peticiones atendidas:

**Gráfica 3. Subtemas**



## 5. Total de peticiones trasladadas por competencia.

Durante el mes de febrero se realizaron **nueve (9)** traslados por no ser de competencia del IDEP. Se dio traslado a las entidades competentes de la siguiente manera:

**Tabla 6: Traslado por no competencia**

Entidad	Total	Porcentaje
Jardín Botánico	1	11,11%
Secretaría Distrital de Educación	6	66,67%
Secretaria Del Hábitat	1	11,11%
Secretaria De Movilidad	1	11,11%
<b>Total De Traslados Por No Competencia</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

## 6. Subtema. Veeduría Ciudadana.

En el mes de febrero el IDEP no recibió ningún requerimiento referente a las veedurías ciudadanas.

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

En la siguiente tabla se observa el promedio de respuesta de las **treinta (30)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de febrero, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de **trece (13) días**, cumpliendo con de los tiempos establecidos por la ley.

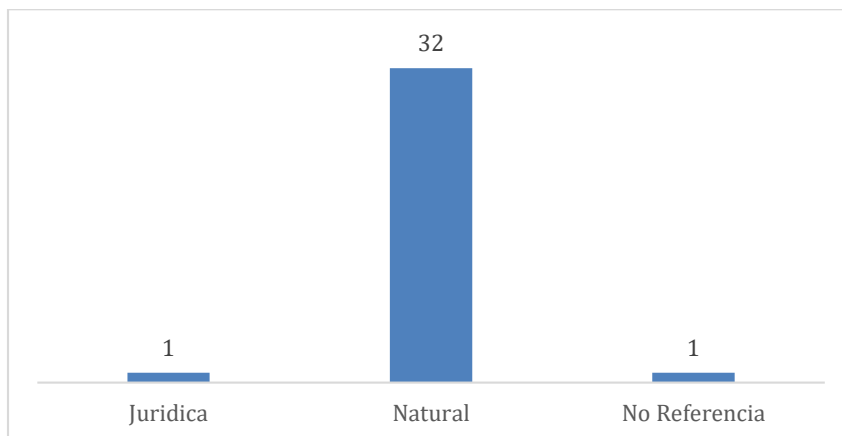
**Tabla 7. Promedio de respuesta por tipología y por dependencias.**

Dependencia	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	CONSULTA	Total general
Atención al Ciudadano	4			4
Oficina Asesora Jurídica	15	23		15
Subdirección Académica	10		19	12
Subdirección Administrativa Financiera y De Control Disciplinario	9			9
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>13</b>

### 8. Tipo de peticionario y calidad del requirente.

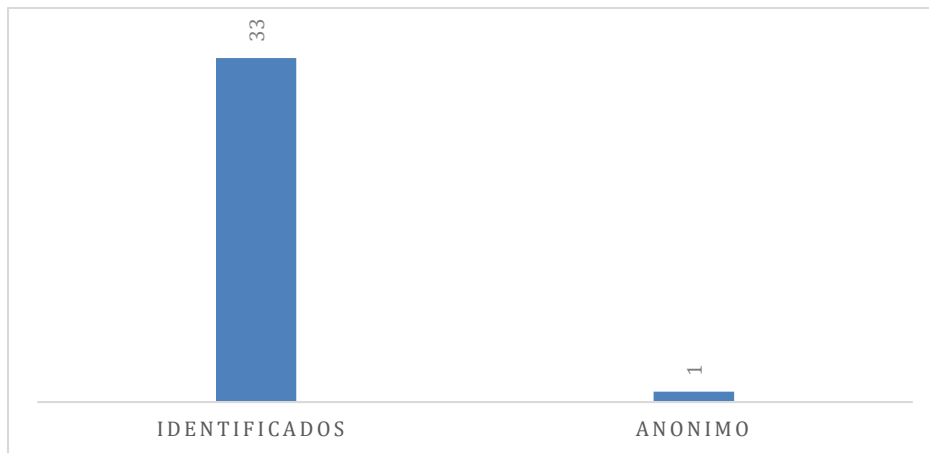
De acuerdo con la naturaleza jurídica de los peticionarios se atendió un **94,12%** de personas naturales, seguido por un **2,94%** de personas jurídicas, y un **2,94%** no referencia su naturaleza.

Gráfica4: Tipo de Peticionario



En la siguiente gráfica la calidad del peticionario se entiende como la identificación del solicitante en el momento de realizar la petición, para este mes se puede evidenciar que el número de peticiones que se reciben en la entidad llegan a través de peticionarios identificados con una magnitud del **97,06%** y anónimos con un **2,94%** como se puede ver a continuación.

Gráfica 5: Calidad del Requirente



### 9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2021.

Este informe muestra las **treinta y tres (34)** peticiones que ingresan por el sistema de Bogotá te Escucha, en las que se incluyen **diecisiete (17)** peticiones de entidades o autoridades públicas y las **nueve (9)** que fueron ingresadas al sistema propio del IDEP.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**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											
Derecho de petición en interés particular	30	40											
Queja	0	0											
Reclamo	0	0											
Sugerencia	0	0											
Denuncia por actos de corrupción	0	0											
Felicitación	0	0											
Solicitud de acceso a la información	16	18											
Solicitud de copias	1	0											
Consulta	2	0											
Consulta de datos – Habeas Data	0	0											
Reclamo – Habeas Data	0	0											
Petición entre autoridades	0	0											
Total	51	60											

### Recomendaciones.

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

### Conclusiones

- El Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – 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, en promedio se encuentran acorde con los términos legales estipulados en el artículo 14 de la Ley 1755<sup>2</sup>.
- En el mes de febrero de 2021 las solicitudes con mayor frecuencia fueron los Derechos de Petición en Interés Particular, Solicitud de Acceso a la Información y Derechos de Petición de Interés General.

**CAMILO BLANCO**

Subdirector Administrativo, Financiero y de Control Disciplinario

	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, y 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.”