

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

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

**Bogotá D.C., diciembre de 2021**

## **Contenido**

<b>1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de noviembre</b>	<b>4</b>
<b>2. Canales de interacción</b>	<b>6</b>
<b>3. Tipologías o modalidades</b>	<b>7</b>
<b>6. Subtema: veeduría ciudadana</b>	<b>9</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>
<b>MARTHA LILIANA GONZÁLEZ MARTINEZ</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 noviembre 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 noviembre

Durante el mes de noviembre en el IDEP se recibieron un total de **setenta (70) 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>	52
B. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	5
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	13
<b>Total</b>	<b>70</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 cuarenta y dos (52) peticiones del literal A de la tabla 1.

En el mismo sentido, se registran en el sistema interno del IDEP cinco (5) 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	1912	44503	1110	44530	DIRECCION GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR
2	1946	44508	1111	44530	DIRECCION GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR
3	1976	44510	1050	44516	OFICINA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR

<sup>1</sup> Las cincuenta y cinco (55) peticiones reportadas por la Secretaría General incluyen las tres (5) peticiones que fueron trasladadas a otras entidades o cerradas por no competencia.

4	2094	44523	1101	44529	SAFYCD	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR
5	2134	44529	PENDIENTE POR RESPUESTA		OFICINA JURIDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR

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 y figura 1.

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

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	1907	2/11/2021	1023	8/11/2021	JURIDICA Y PLANEACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	1924	4/11/2021	1027	9/11/2021	JURIDICA, PLANEACION Y SAYCD	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	1938	8/11/2021	1103	29/11/2021	SAFYCD	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	1959	9/11/2021	1036	11/11/2021	CONTROL INTERNO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	1968	10/11/2021	1056	16/11/2021	JURIDICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
6	1969	10/11/2021	1037 y 1054	11/11/2021	JURIDICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	1096	24/11/2021	1096	26/12/2021	JURIDICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
8	2023	17/11/2021	1060	17/11/2021	SAFYCD	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
9	2050	18/11/2021	1090	25/11/2021	JURIDICA Y PLANEACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
10	2052	18/11/2021	1101	29/11/2021	JURIDICA Y PLANEACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
11	2056	18/11/2021	1098	19/11/2021	JURIDICA Y PLANEACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

12	2057	18/11/2021	1078	23/11/2021	JURIDICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
13	2058	18/11/2021	1090	25/11/2021	JURIDICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Fuente: elaboración propia.

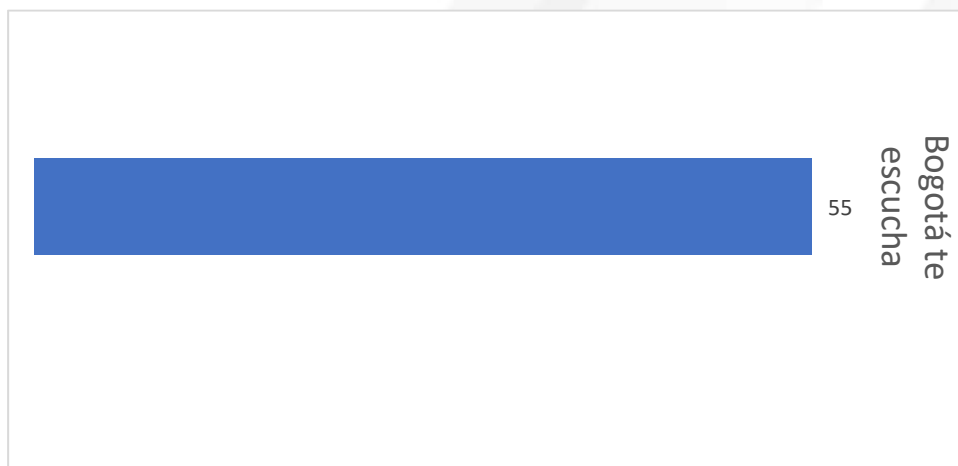


Figura 1. Total, de peticiones dirigidas al IDEP registradas por los ciudadanos.  
Fuente: elaboración propia.

## 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), [defensordelciudadano@idep.edu.co](mailto:defensordelciudadano@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	45
Web	10
<b>Total General</b>	<b>55</b>

Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2021, fueron registradas por el IDEP cincuenta y cinco (55) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, cuarenta y cinco (45) ingresaron por e-mail, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del 81,82%, seguido por la página web con un total de diez (10) peticiones, lo que corresponde al 18,18%.

### 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*.

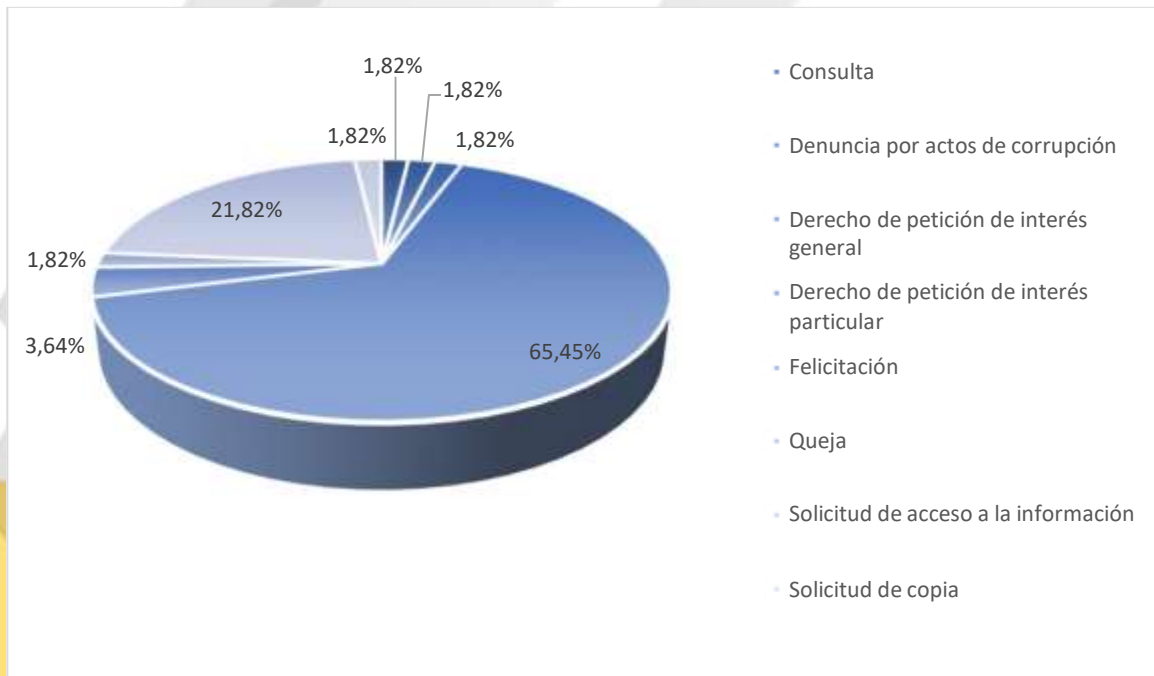


Figura 2. Tipología o modalidades de consulta. Fuente: elaboración propia.

Durante el mes de noviembre las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 65,45% de participación, seguido por las solicitudes de acceso a la información con un 21,85%, felicitación con un 3,64%, y

<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.

las peticiones correspondientes a, denuncia por actos de corrupción, consulta, derecho de petición de interés general, queja y solicitud de copia con un 1,85% de participación. (Ver figura 2).

#### 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 cuarenta y cuatro (44), de las cuales treinta y cuatro (34) corresponden al periodo actual y diez (10) al periodo anterior<sup>1</sup>. (Ver tabla 5)

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

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Área de atención al ciudadano	1		1
Dirección general	2		2
Oficina asesora jurídica	2	3	5
Subdirección académica	25	7	32
Subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario	4		4
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>10</b>	<b>44</b>

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las cuarenta y cuatro (44) peticiones atendidas:

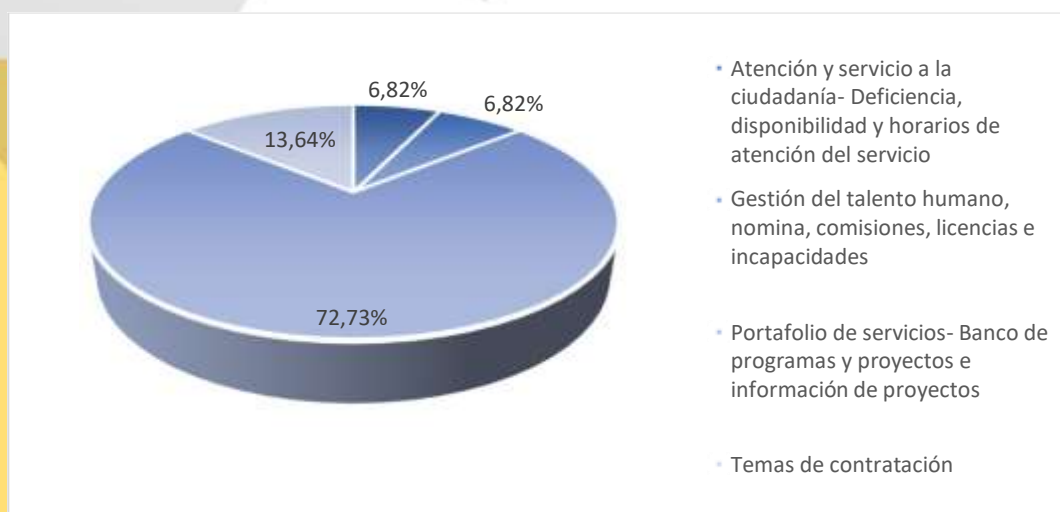


Figura 3. Subtemas. Fuente: elaboración propia.

<sup>1</sup> Corresponden a peticiones recibidas en periodo anterior, pero atendidas en términos de Ley



## 5. Total de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de noviembre 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	5	100%
<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 septiembre 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 **cuarenta y cuatro (44)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de noviembre, 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	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copia	Días promedio de gestión
Área de atención al ciudadano					12	12
Dirección general			3			3
Oficina asesora jurídica		15				15
Subdirección académica		4		7		4

Subdirección administrativa financiera y de control disciplinario	10	2		2		4
Días promedio de gestión	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>6</b>

Fuente: elaboración propia.

## 8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza de los peticionarios, fueron atendidas un 90,91% de peticiones provenientes de personas naturales, el 7,27% como usuarios no identificados y el 1,82% restante correspondiente a personas de naturaleza jurídica.

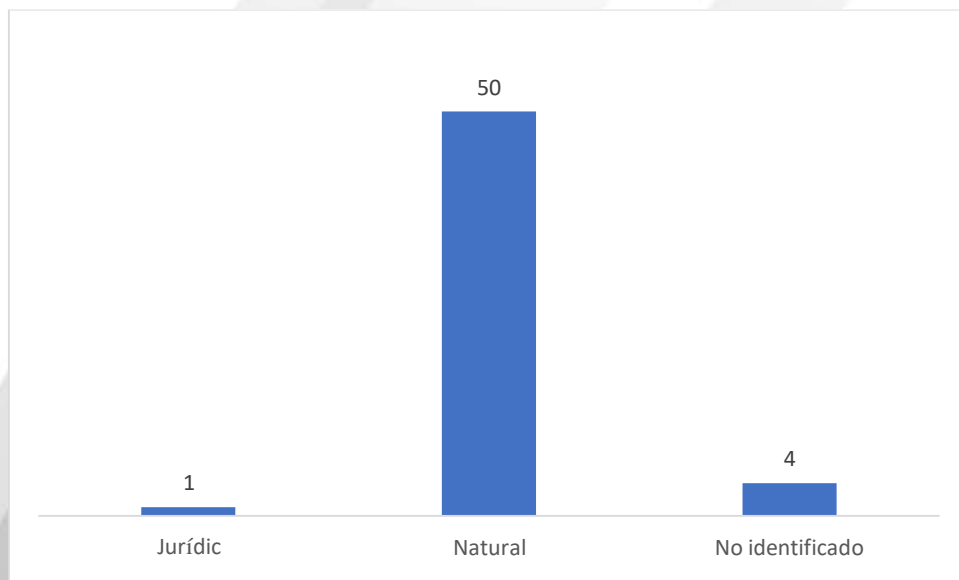


Figura 4. Tipo de peticionario. Fuente: elaboración propia.

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 noviembre se puede evidenciar que el número de peticiones que fueron recibidas en el IDEP a través de peticionarios identificados representan el 92,73%, el 7,27% restante de peticionarios anónimos como se puede ver a continuación:



<b>Denuncia por actos de corrupción</b>	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1		
<b>Felicitación</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2		
<b>Solicitud de acceso a la información</b>	16	18	13	25	13	7	3	4	8	11	12		
<b>Solicitud de copias</b>	1	0	0	0	3	1	0	0	1	0	1		
<b>Consulta</b>	2	0	0	0	1	0	1	1	2	1	1		
<b>Consulta de datos – Habeas Data</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
<b>Reclamo – Habeas Data</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
<b>Petición entre autoridades</b>	0	0	20	17	24	19	16	16	23	12	13		
<b>Total</b>	51	60	65	69	67	55	45	43	50	48	70		

### 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*.

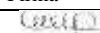
### Conclusiones

- 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 noviembre de 2021 las solicitudes con mayor frecuencia fueron las solicitudes de acceso a la información y derecho de interés particular.



**MARTHA LILIANA GONZÁLEZ 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.”