



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**MARTHA LILIANA GONZÁLEZ MARTÍNEZ**

Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Interno Disciplinario

**INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP**

Avenida Calle 26 No. 69D – 91 Centro Empresarial Arrecife Torre 2 Oficina 402

Dirección Electrónica: [idep@idep.edu.co](mailto:idep@idep.edu.co)**BOGOTÁ, D.C.**

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DE 2022.**

**Referenciado:**

Respetada Doctora:

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias del Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de cuatro partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte al 31 de agosto de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad y la cuarta al seguimiento a los planes de mejora presentados por la entidad a los monitoreos que le fueron realizados:

**1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:**

Página número 1 de 8

Documento Electrónico: 701b7877-d6f7-49b8-bdb1-277b2a1fe96b

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

El análisis que se realiza a través del presente documento se lleva a cabo teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema<sup>1</sup>, el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de agosto de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **16** respuestas:

Resultados obtenidos:

| Respuestas analizadas | Respuestas con observación | % índice de cumplimiento agosto | % Índice de cumplimiento acumulado 2022 |
|-----------------------|----------------------------|---------------------------------|---|
| 16                    | 1 (6%)                     | 94%                             | 94%                                     |

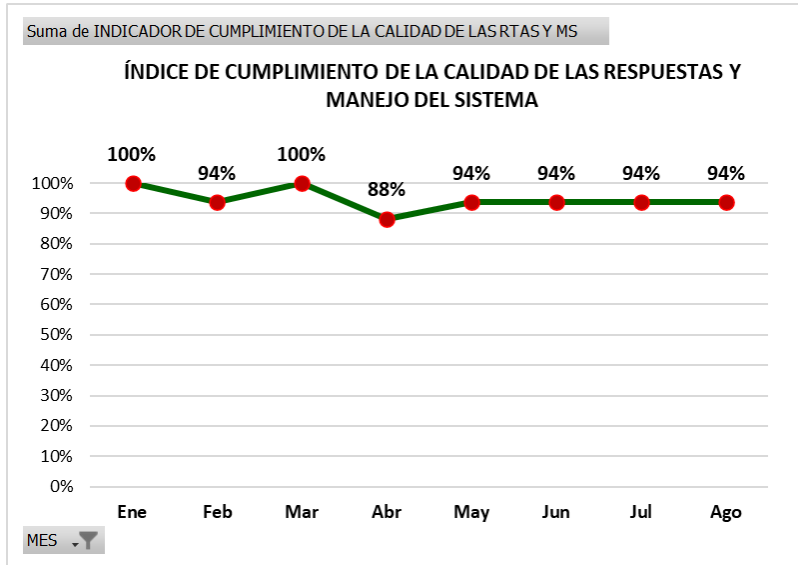
Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

| MUESTRA | COHERENCIA |          | CLARIDAD |          | CALIDEZ |          | OPORTUNIDAD |          | MANEJO DEL SISTEMA |          |
|---------|------------|----------|----------|----------|---------|----------|-------------|----------|--------------------|----------|
|         | Cumple     | Incumple | Cumple   | Incumple | Cumple  | Incumple | Cumple      | Incumple | Cumple             | Incumple |
| 16      | 16         | 0        | 16       | 0        | 16      | 0        | 15          | 1        | 15                 | 1        |
|         | 100%       | 0%       | 100%     | 0%       | 100%    | 0%       | 94%         | 6%       | 94%                | 6%       |

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

<sup>1</sup> **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.  
**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.  
**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.  
**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).  
**MANEJO DEL SISTEMA:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

**Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:**

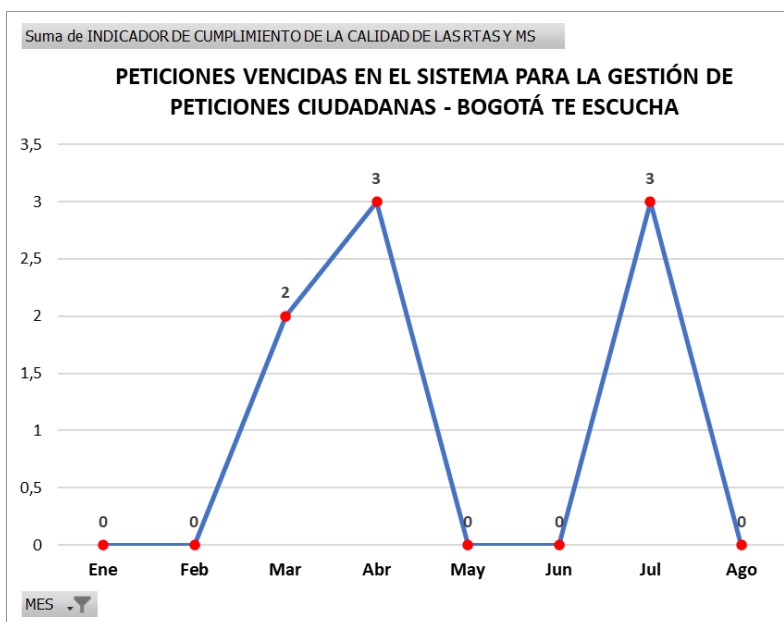
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

| No Petición | Dependencia   | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES  |
|-------------|---|----|----|----|----|----|--|
| 2901672022  | SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | SI | SI | SI | NO | NO | <p>El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Es pertinente aclarar que el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha no reporta la petición como vencida puesto que el sistema toma como referencia para el inicio de términos, el día hábil siguiente a la fecha de registro en este, sin embargo y según la evaluación de calidad y oportunidad realizada a la respuesta emitida por la entidad a la petición ciudadana, se identificó que según la fecha de ingreso a la entidad del correo electrónico del peticionario, la petición fue gestionada a los 11 días hábiles, según la tipología (Solicitud de acceso a la información, la cual tiene como tiempo para la gestión 10 días hábiles), la petición fue gestionada fuera de los términos legales. Recomendamos tener en cuenta los tiempos de los términos de ley con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente.</p> <p>El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que registraron la respuesta extemporáneamente en el sistema, la respuesta debe registrarse dentro de los días establecidos por la ley para dar trámite al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3.</p> |

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó en el mes de agosto de 2022:



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas de la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el año 2022 (enero a agosto), se evidenció una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta entre el mes de julio y el mes de agosto de 2022.

## 3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de agosto de 2022:

### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - AGOSTO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada del Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP durante el mes de agosto de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la

Entidad fue del **94%** teniendo como porcentaje de incumplimiento en los criterios de **OPORTUNIDAD** y **MANEJO DEL SISTEMA** un **6%**.

Dado el resultado obtenido en el índice de calidad de las respuestas para el mes de agosto de 2022, recomendamos revisar la eficacia e impacto de las acciones planteadas en el oficio de radicado del IDEP 00106-816-000114 de 14 de febrero de 2022 (1-2022-6266 radicado de Secretaría General del 1 de marzo de 2022) en el cual se menciona la realización de acciones relacionadas con capacitaciones funcionales y capacitaciones de lenguaje claro, esto con el fin de realizar los ajustes necesarios y de esta manera lograr nuevamente el 100% de cumplimiento del índice.

### **PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA - AGOSTO DE 2022**

Se evidencia que la entidad para el periodo objeto de análisis no llegó a presentar peticiones vencidas o con gestión extemporánea en el sistema.

En este sentido, recomendamos a la entidad mantener y fortalecer las acciones que se están ejecutando como soporte para la gestión de peticiones, esto en pro de mantener el nivel de cumplimiento alcanzado.

Por otro lado, en atención al oficio 00106-816-000693 de 7 septiembre de 2022 del IDEP (1-2022-26012 radicado de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá de 9 de septiembre de 2022), con asunto "SOLICITUD ACLARACIÓN PETICIONES VENCIDAS PRIMER SEMESTRE DE 2022", en el cual señalan "... observamos que en el mes de marzo fueron reportadas dos (2) peticiones vencidas con No. de SDQS **4206992021** y **234492022** y en el mes de abril fueron reportadas tres (3) peticiones vencidas las cuales validando en el sistema corresponden a las mismas dos mencionadas en el mes de marzo y una adicional con No. SDQS **705722022**... Por lo anterior, solicitamos dar alcance al informe... con el fin de que se aclare que en dicho periodo solo hay una petición registrada en el SDQS de manera extemporánea.", es pertinente aclarar que el reporte se genera mensualmente y los datos que allí se relacionan corresponden a las peticiones que estuvieron vencidas durante el periodo objeto de análisis, es decir que al último día del mes no se había realizado la gestión respectiva pero ya se habían cumplido los términos legales, también corresponden a aquellas peticiones que fueron contestadas fuera de los términos de ley, durante el respectivo periodo.

Dando respuesta a la solicitud específica, a continuación, se relaciona el detalle de las peticiones vencidas por mes durante el primer semestre de 2022:

**Enero:** Para este periodo y con corte al 31 de enero de 2022 la entidad no presentó peticiones vencidas.

**Febrero:** Para este periodo y con corte al 28 de febrero de 2022 la entidad no presento peticiones vencidas.

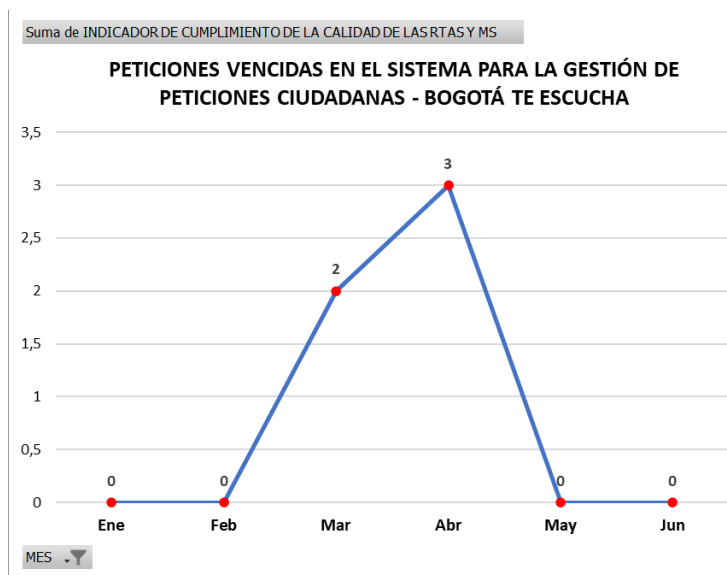
**Marzo:** Para este periodo y con corte al 31 de marzo de 2022 la entidad presento 2 peticiones vencidas, dichas peticiones son 4206992021 y 234492022.

**Abril:** Para este periodo y con corte al 30 de abril de 2022 la entidad presento 3 peticiones vencidas o con gestión extemporánea, dichas peticiones son 705722022 (ingresó el 24 de febrero de 2022 y fue cerrada el 18 de abril de 2022, 34 días hábiles después de su ingreso a la entidad), 4206992021 (ingresó el 27 de enero de 2022 y fue cerrada el 4 de abril de 2022, 46 días hábiles después de si ingreso a la entidad) y 234492022 (ingresó el 27 de enero de 2022 y fue cerrada el 4 de abril de 2022, 46 días hábiles después de si ingreso a la entidad), las dos últimas venían vencidas desde el periodo inmediatamente anterior (marzo), esto quiere decir que al 31 de marzo estaban vencidas y al 30 de abril se gestionaron de forma extemporánea.

**Mayo:** Para este periodo y con corte al 31 de mayo de 2022 la entidad no presento peticiones vencidas.

**Junio:** Para este periodo y con corte al 30 de junio de 2022 la entidad no presento peticiones vencidas.

A continuación, relacionamos el comportamiento obtenido por el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP para el primer semestre de 2022:



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

#### 4. Seguimiento planes de mejoramiento visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia:

En atención al radicado 00106-816-000687 del Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP (radicado 1-2022-25806 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá), por medio del cual la entidad socializa el plan de mejora donde se estructuran las siguientes acciones:

- Solicitar al arrendador FAMOC DEPANEL S.A. el costeo y la instalación del aviso de identificación de la entidad. – Fecha de cumplimiento 31 octubre de 2022.
- Solicitar al arrendador FAMOC DEPANEL S.A., la instalación del aviso del horario de atención general y el horario de atención al ciudadano. – Fecha de cumplimiento 31 octubre de 2022.
- Solicitar al arrendador FAMOC DEPANEL S.A., la instalación del aviso del horario de atención general y el horario de atención al ciudadano. – Fecha de cumplimiento 31 octubre de 2022.
- Emitir y socializar circular interna en la cual se reitere la obligación del uso del carné de la entidad, dentro de las instalaciones del IDEP. – Fecha de cumplimiento 31 octubre de 2022.
- Solicitar a la jefe de la Oficina Asesora de Planeación el retiro de los elementos encontrados en el centro de datos y la información de medidas tendientes a que no se repita la situación. – Fecha de cumplimiento 31 octubre de 2022.
- Emitir un comunicado en que se requiera a los funcionarios a cuya custodia se encuentran las líneas celulares. – Fecha de cumplimiento 9 septiembre de 2022.

Dichas acciones fueron estructuradas según las observaciones emitidas en el monitoreo realizado el 3 de agosto de 2022 en el punto de atención al ciudadano de la Transversal 22A No 61B -14, al respecto informamos desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio que recibimos el oficio en mención y las acciones allí planteadas serán objeto de seguimiento por parte de esta dirección durante la ejecución del cronograma de monitoreos establecido.

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, en ese sentido, por considerarlo un tema de interés debido a que de manera reiterada se ha venido incurriendo por parte de las Entidades Distritales en traslados por competencia por fuera de los términos legales, nos permitimos recordar la importancia de la oportunidad en la realización de los traslados a las entidades competentes, con el fin de garantizar una respuesta oportuna a los ciudadanos en los términos de ley, para dar cumplimiento a lo anterior nos permitimos señalar los siguientes aspectos a tener en cuenta :

1. *Termino para realizar los Traslados por Competencia<sup>2</sup>: En caso que la entidad que reciba la petición no sea competente para dar respuesta de fondo a la misma, deberá trasladarse a la entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la petición, si obró por escrito, o de manera inmediata si la recibió de manera verbal, e informarlo en ese mismo tiempo al peticionario.*
2. *Como se debe hacer el traslado: Los traslados a las entidades distritales competentes deberán viajar de manera virtual por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y no requerirán oficio de traslado, solo se elaborará oficio en los casos en que el traslado deba realizarse a una entidad que no se encuentre parametrizada en el Sistema (entidades nacionales y/o privadas).*
3. *Notificación de los Traslados: Es importante recordar que para notificar el traslado por competencia al peticionario se debe tener en cuenta el canal de presentación de la petición (canal escrito, presencial, buzón, telefónico, web, aplicación móvil, email y redes sociales), y atender lo manifestado dentro del contenido de la misma frente a la forma como el peticionario desea recibir sus notificaciones.*

Cordial saludo,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO - IDEP - HILDA YAMILE MORALES LAVERDE -  
idep@idep.edu.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE  
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

---

<sup>2</sup> Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015