

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

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

**Bogotá D.C., septiembre de 2023**

## Contenido

1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de agosto	4
2. Canales de interacción	7
3. Tipologías o modalidades	8
6. Subtema: veeduría ciudadana	10
7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencias	10
8. Tipo de peticionario y calidad del requirente	11
9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2023	12
Conclusiones	13

## 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 agosto 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.



CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE ATENCIÓN	ESTADO	CANALES DE INTERACCIÓN	CANTIDAD

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

Durante el mes de agosto en el IDEP se recibieron un total de **treinta y seis (36) 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	8
<b>Total</b>	<b>36</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 registra 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	902	2/08/2023	534	4/08/2023	OFICINA JURÍDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
2	905	3/08/2023	578	18/08/2023	OFICINA JURÍDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR

<sup>1</sup> Las veinte (20) peticiones reportadas por la Secretaría General incluyen las siete (7) peticiones que fueron trasladadas a otras entidades.

3	933	10/08/2023	548	10/08/2023	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
4	971	16/08/2023	PETICIÓN PENDIENTE POR RESPUESTA POR PARTE DE LA DEPENDENCIA ASIGNADA		OFICINA JURÍDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
5	1003	22/08/2023	581	22/08/2023	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
6	1009	23/08/2023	630	4/09/2023	DIRECCIÓN GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
7	1014	28/08/2023	PETICIÓN PENDIENTE POR RESPUESTA POR PARTE DE LA DEPENDENCIA ASIGNADA		OFICINA JURÍDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
8	1018	28/08/2023	PETICIÓN PENDIENTE POR RESPUESTA POR PARTE DE LA DEPENDENCIA ASIGNADA		OFICINA JURÍDICA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR

Fuente: elaboración propia.

Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, ocho (8) 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	957	15/08/2023	574	17/08/2023	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	967	16/08/2023	584	23/08/2023	CONGRESO DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	981	17/08/2023	579	18/08/2023	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	1010	24/08/2023	592	28/08/2023	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	1011	24/08/2023	587	28/08/2023	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
6	1025	30/08/2023	PETICIÓN PENDIENTE POR RESPUESTA POR PARTE DE LA DEPENDENCIA ASIGNADA		FUNCIÓN PÚBLICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	1026	30/08/2023	PETICIÓN PENDIENTE POR RESPUESTA POR PARTE DE LA DEPENDENCIA ASIGNADA		SED	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
8	1027	31/08/2023	PETICIÓN PENDIENTE POR RESPUESTA POR PARTE DE LA DEPENDENCIA ASIGNADA		SECRETARIA JURIDICA DISTRICTAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

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 Avenida Calle 26 No 69 - 76 Torre 1 - Aire, Oficina 1004.
- b) Canal presencial: personalmente en la ventanilla única de radicación ubicada en Avenida Calle 26 No 69 - 76 Torre 1 - Aire, Oficina 1004 y en el Centro de Documentación, ubicado en TV 22ª No. 61B-14 Barrio San Luis.
- c) Canal telefónico: PBX 2630603
- d) Canales Virtuales:
  - Correos institucionales: [denunciacorrupcion@idep.edu.co](mailto:denunciacorrupcion@idep.edu.co), [defensorlidelciudadano@idep.edu.co](mailto:defensorlidelciudadano@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	11
Web	9
<b>Total General</b>	<b>20</b>

Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2023, fueron registradas por el IDEP veinte (20) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, once (11) ingresaron por e-mail, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del 55% de participación, seguido por la página web con un total de nueve (9) peticiones, lo que corresponde al 45%.

### 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*.

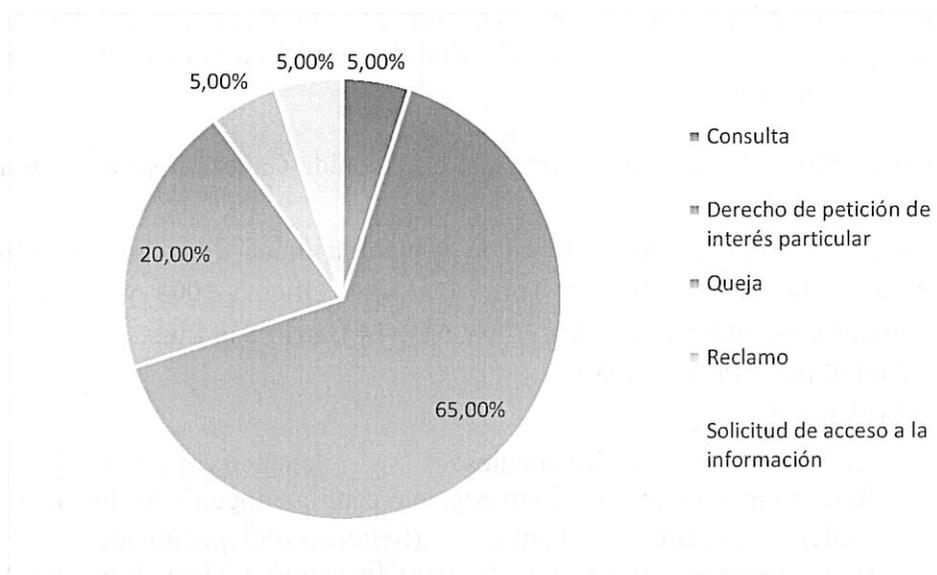


Figura 2. Tipología o modalidades de consulta. Fuente: elaboración propia.

Durante el mes de agosto las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 65% de participación, seguido por quejas con un 20%, consulta, reclamo y solicitud de acceso a la información con un 5 % de participación. (Ver figura).

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

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de agosto que fueron reportadas en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha* con respuesta definitiva ascienden a veintitres (23), de las cuales siete (7) corresponden al periodo actual y dieciséis (16) corresponden al periodo anterior. (Ver tabla 5)

Tabla 5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
<b>Atención al ciudadano</b>	1	-	1
<b>Oficina Asesora Planeación</b>	-	1	1

<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.

<b>Oficina Asesora Jurídica</b>	1	2	3
<b>Subdirección académica</b>	4	6	10
<b>Subdirección Administrativa y Financiera</b>	1	7	8
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>23</b>

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las veintitres (23) peticiones atendidas:

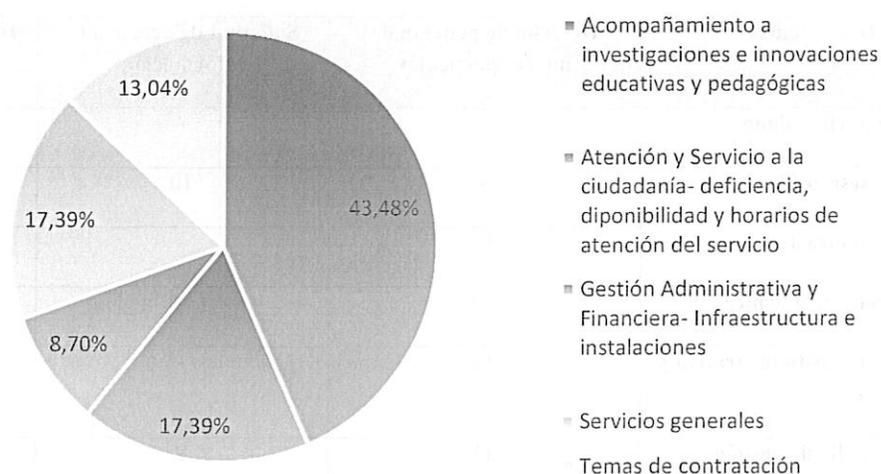


Figura 3. Subtemas. Fuente: elaboración propia.

## 5. Total de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de agosto se realizaron siete (7) 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	7	100%
<b>Total de traslados por no competencia</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.

## 6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de agosto 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 **veintitres (23)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de agosto, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de **doce (12)** 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	Días promedio de gestión
Atención al ciudadano	3	-	3
Oficina Asesora Planeación	-	10	10
Oficina Asesora Jurídica	14	-	14
Subdirección académica	10	9	10
Subdirección Administrativa y Financiera	15	-	15
Días promedio de gestión	12	9	12

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 de ciudadanos no referenciados.

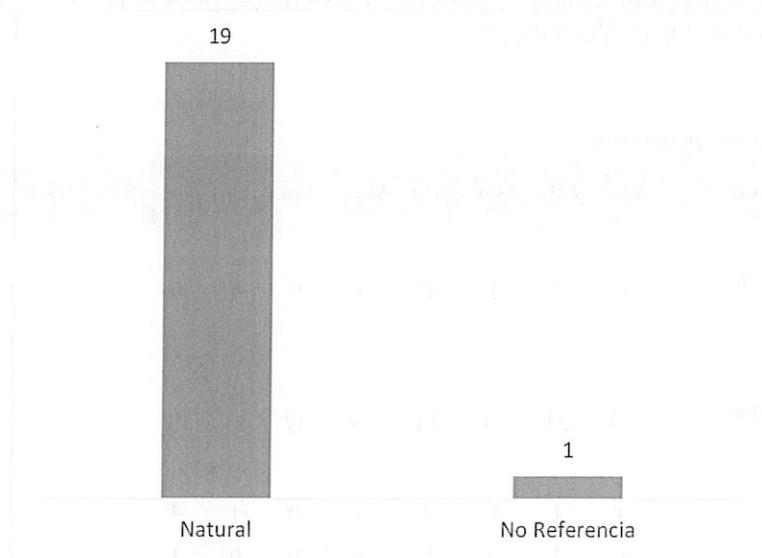


Figura 4. Tipo de peticionario. Fuente: elaboración propia

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 agosto se puede evidenciar que el número de peticiones que fueron recibidas en el IDEP a través de peticionarios identificados representan el 95% y el 5% restante a peticionarios anónimos. Como se puede ver a continuación:

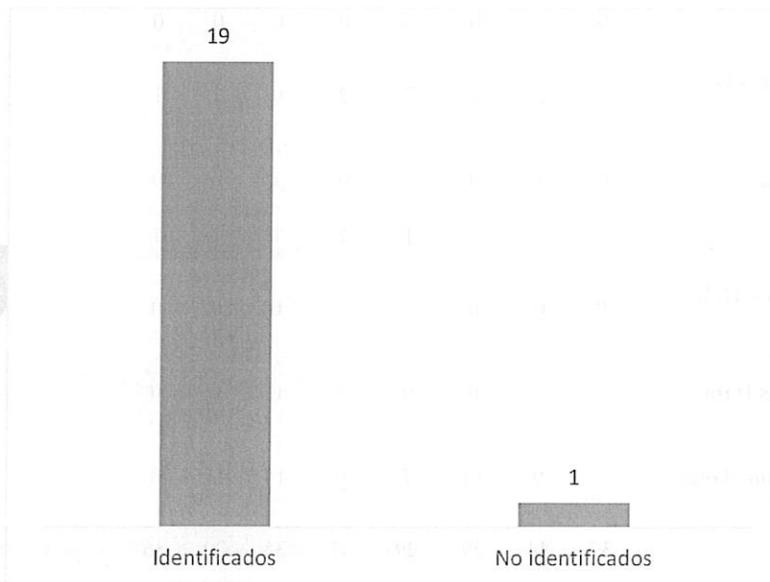


Figura 5. Calidad del requirente. Fuente: elaboración propia.

## 9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2023

Este informe muestra las veinte (20) peticiones que ingresan por el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de Bogotá te Escucha*, además se relacionan las ocho (8) peticiones de entidades o autoridades públicas y las ocho (8) peticiones 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	0	2	1	0	0	0	0	0					
Derecho de petición en interés particular	24	24	11	14	19	17	13	21					
Queja	1	1	2	3	4	0	1	4					
Reclamo	0	3	0	0	1	0	0	1					
Sugerencia	0	0	0	1	0	1	0	0					
Denuncia por actos de corrupción	0	1	1	0	0	1	1	0					
Felicitación	0	0	0	0	0	0	0	0					
Solicitud de acceso a la información	3	2	1	2	2	0	2	1					
Solicitud de copias	0	1	0	1	0	1	0	0					
Consulta	2	1	1	1	2	1	1	1					
Consulta de datos – Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0	0					
Reclamo – Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0	0					
Petición entre autoridades	7	9	11	7	9	14	11	8					
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>44</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>37</b>	<b>35</b>	<b>29</b>	<b>36</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 agosto de 2023 las solicitudes con mayor frecuencia fueron los derechos de interés particular.



**MARTHA LUCÍA VELEZ VALLEJO.**

Subdirectora Administrativa y Financiera 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.”