

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

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

**Bogotá D.C., enero de 2024**

## Contenido

<b>1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de DICIEMBRE</b>	<b>4</b>
<b>2. Canales de interacción</b>	<b>6</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>8</b>
<b>8. Tipo de peticionario y calidad del requirente</b>	<b>9</b>
<b>9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2023</b>	<b>10</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>11</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 (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 DICIEMBRE 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.

## 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 **veinte (20) 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	8
B. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	3
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	9
<b>Total</b>	<b>20</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 ocho (8) peticiones del literal A de la tabla 1.

En el mismo sentido, se registra en el sistema interno del IDEP tres (3) 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	1554	15/12/2023	933	21/12/2023	OFICINA JURÍDICA	SOLICITUD DE CERTIFICADO
2	1570	18/12/2023	940	27/12/2023	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	1593	20/12/2023	943	28/12/2023	OFICINA JURÍDICA	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

Fuente: elaboración propia.

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.

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	1471	01/12/2023	885	1/12/2023	IDIGER	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	1473	01/12/2023	887	1/12/2023	CONTROLES EMPRESARIALES	SOLICITUD RETE ICA
3	1481	04/12/2023	916	13/12/2023	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACION
4	1502	06/12/2023	903	7/12/2023	FUNDACIÓN UNIV. CAFAM	INTERÉS PARTICULAR Y CERTIFICACIONES
5	1519	12/12/2023	912	12/12/2023	BOMBEROS	SOLICITUD DE INFORMACION
6	1520	12/12/2023	939	27/12/2023	DASDC	SOLICITUD DE INFORMACION
7	1525	13/12/2023	923	14/12/2023	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACION
8	1533	14/12/2023	919	14/12/2023	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACION
9	1621	28/12/2023	Pendiente por responder	Pendiente por responder	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	SOLICITUD DE INFORMACION

Figura 1. Temi, de peticiones dirigidas al IDEP registradas por las ciudadanas.

1



0 1 2 3 4 5 6 7 8

Bogotá te  
escucha

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 y el Centro de Documentación ubicadas en Avenida Calle 26 No 69 - 76 Torre 1 - Aire, Oficina 1004.
- 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/registrarResultico>

Tabla 4. Canal de interacción

Canal	Total
E-Mail	7
Web	1
<b>Total General</b>	<b>8</b>

Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de DICIEMBRE de 2023, fueron registradas por el IDEP ocho (8) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, siete (7) ingresaron por e-mail, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del 87,50% de participación, seguido por la página web con un total de una (1) petición, lo que corresponde al 12,50%.

## 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.

<sup>1</sup> La Ley 1755 de 2015 regula el derecho fundamental de petición y sustituye en su totalidad el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

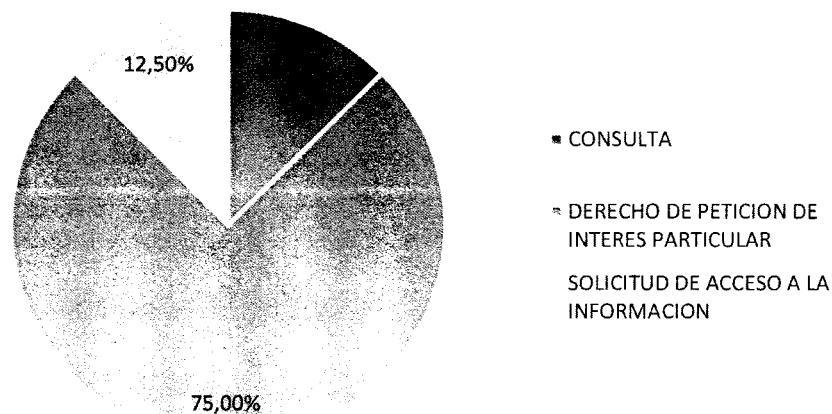


Figura 2. Tipología o modalidades de consulta. Fuente: elaboración propia.

Durante el mes de DICIEMBRE las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 75% de participación, seguido por solicitud de acceso a la información con un 12,50% de participación, y consulta representando el 12,50%. (Ver figura).

#### 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 quince (15). (Ver tabla 5)

Tabla 5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Dependencia	Periodo anterior	Total general
Atención al ciudadano	0	1
Oficina Asesora Jurídica	1	2
Subdirección académica	3	6
Subdirección Administrativa y Financiera	5	7
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>15</b>

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las quince (15) peticiones atendidas:



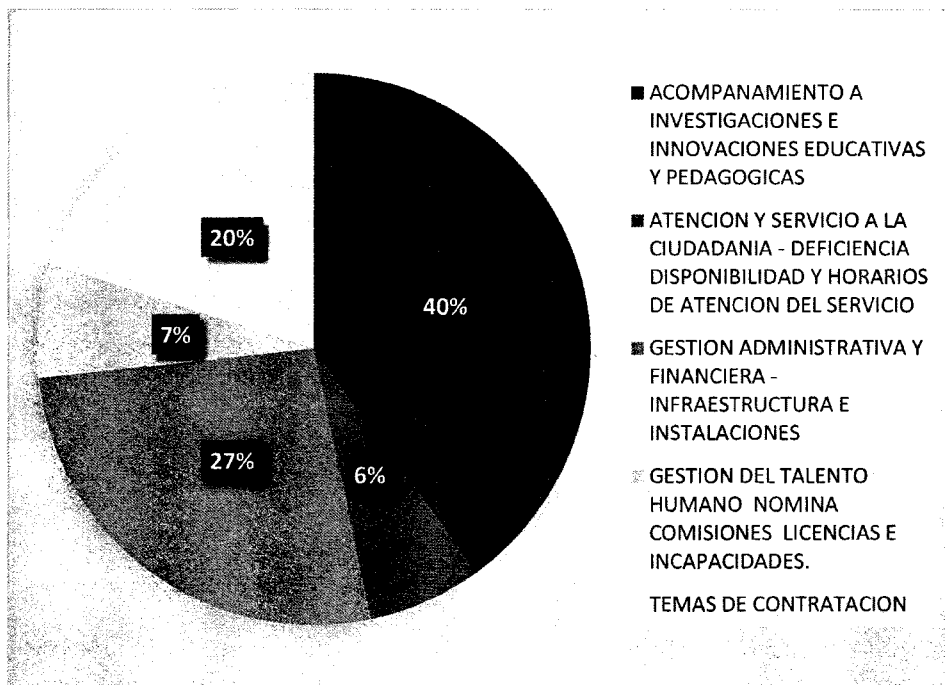


Figura 3. Subtemas. Fuente: elaboración propia.

### 5. Total, de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de DICIEMBRE se realizaron dos (2) 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	1	50%
IDIPRON	1	50%
<b>Total de traslados por no competencia</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.

### 6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de DICIEMBRE 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 quince (15) peticiones con respuesta definitiva en el mes de DICIEMBRE, 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	Consulta	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de acceso a la información	Días promedio de gestión
Área de atención al ciudadano	-	5	-	5
Oficina Asesora Jurídica	-	10	-	10
Subdirección académica	3	10	6	7
Subdirección Administrativa	6	2	-	3
Días promedio de gestión	5	6	6	6

Fuente: elaboración propia

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

De acuerdo con la naturaleza de los peticionarios, fueron atendidas un 100% de peticiones provenientes de personas naturales.

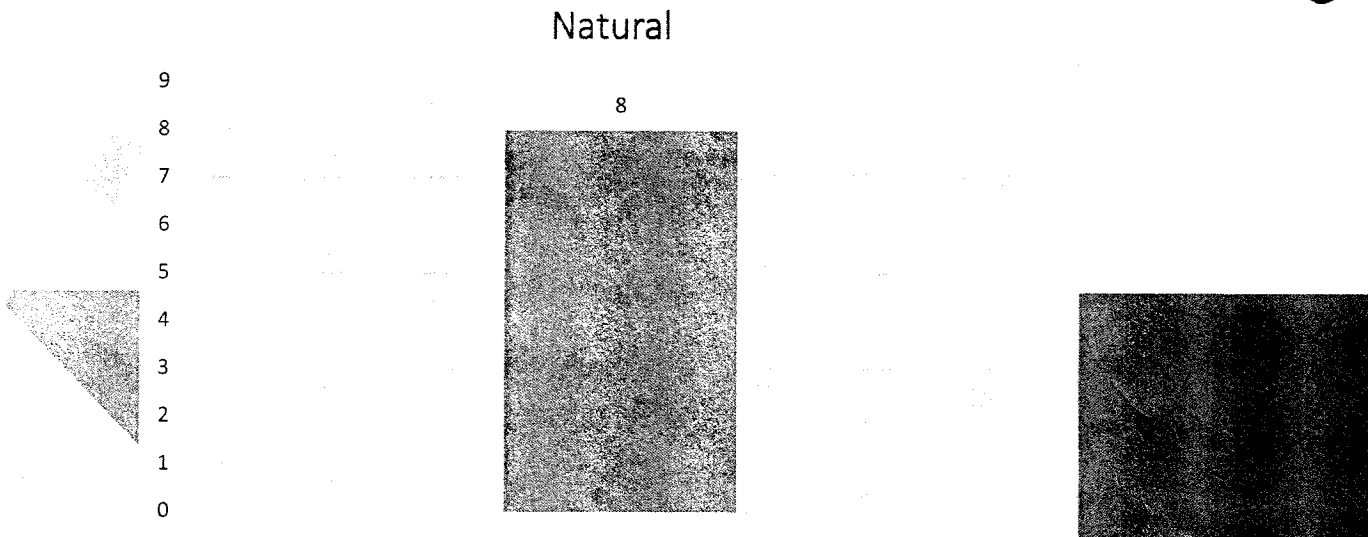


Figura 4. Tipo de peticionario. Fuente: elaboración propia

En la figura 5, la calidad del peticionario se entiende como la identificación del peticionario en el momento de realizar la petición; para el mes de DICIEMBRE se puede evidenciar que...



✓ Denuncia por actos de corrupción	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	4
✓ Felicitación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
✓ Solicitud de acceso a la información	3	2	1	2	2	0	2	1	4	8	8	2	35
✓ Solicitud de copias	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	4
✓ Consulta	2	1	1	1	2	1	1	1	2	0	1	1	14
✓ 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	7	9	11	7	9	14	11	8	8	7	13	9	113
Total	37	44	28	29	37	35	29	36	33	31	38	20	397

### 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*.

Realizar la revisión de los procedimientos correspondientes a la gestión de comunicaciones oficiales administración, lo anterior con el fin de garantizar la confiabilidad de los datos de seguimiento a términos de ley.

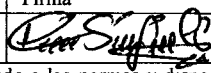
### Conclusiones

- 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 establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755<sup>2</sup>.
- En el mes de DICIEMBRE de 2023 las solicitudes con mayor frecuencia fueron de derechos de interés particular.

<sup>2</sup> “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) las peticiones de acceso a la información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, se deberá proceder a negar la entrega de dichos documentos al peticionario, como consecuencia las copias se entregarán dentro de los diez (10) días siguientes; (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su competencia, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”

  
MARTHA LUCIA VELEZ VALLEJO.

Subdirectora Administrativa y Financiera IDEP.

	Nombre / Cargo	Firma
Elaboró	Diana Sofía Gutiérrez Aldana – Operario	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes		