

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

**INFORME PQRS ENERO DE
2024 ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Bogotá D.C., febrero de 2024

Contenido

1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de ENERO	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 2024	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 ENERO de 2024, 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 ENERO

Durante el mes de ENERO en el IDEP se recibieron un total de **cincuenta y siete (57) 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	22
B. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	9
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	26
Total	57

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 veintidós (22) peticiones del literal A de la tabla 1.

En el mismo sentido, se registra en el sistema interno del IDEP nueve (9) 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	26	09/01/2024	22	12/1/2024	SUBD. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	43	12/01/2024	66	30/1/2024	SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA	CONSULTA
3	44	12/01/2024	23	12/1/2024	SUBD. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR / CERTIFICACIONES

4	46	15/01/2024	29	16/1/2024	SUBD. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CONSULTA
5	63	18/01/2024	53	26/1/2024	SUBD. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	CONSULTA
6	68	19/01/2024	54	26/1/2024	SUBD. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
7	80	22/01/2024	52	26/1/2024	SUBD. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
8	106	26/01/2024	65	30/1/2024	SUBD. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
9	119	30/01/2024	Pendiente por respuesta	Pendiente por respuesta	SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Fuente: elaboración propia.

Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, veintiseis (26) 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.

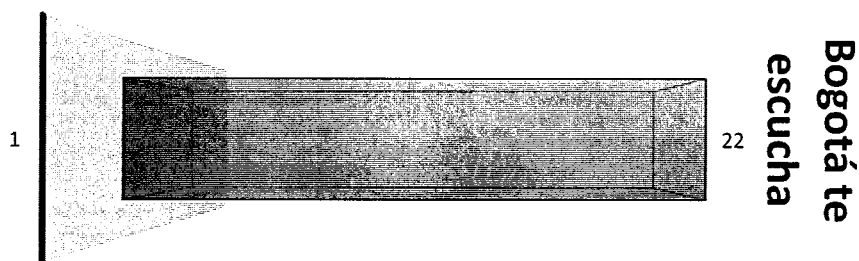
Tabla 3. Consolidado de peticiones de entidades o autoridades públicas

No.	No. Radicado o en GOOBI	Fecha ingreso en GOOBI	No. Radicado respuesta GOOBI	Fecha cierre GOOBI	Entidad que remite	Tipo de solicitud
1	50	15/01/2024	28	16/1/2024	DASDC	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

2	54	15/01/2024	32	1701/2024	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	57	16/01/2024	44	24/1/2024	CATASTRO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	70	19/01/2024	73	31/1/2024	SINDODIC	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	75	22/01/2024	45	25/1/2024	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
6	77	22/01/2024	41	23/1/2024	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	86	24/01/2024	Pendiente por respuesta		COMPENSAR	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN
8	89	24/01/2024	80	1/2/2024	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
9	91	24/01/2024	59	29/1/2024	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
10	93	24/01/2024	61	29/1/2024	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
11	103	26/01/2024	60	29/1/2024	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
12	107	26/01/2024	82	1/2/2024	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
13	108	26/01/2024	48	26/1/2024	FUNDACIÓN UNICAFAM	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN
14	111	29/01/2024	98	5/2/2024	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
15	114	29/01/2024	Pendiente por respuesta		ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
16	115	29/01/2024	72	31/1/2024	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
17	116	29/01/2024	71	31/1/2024	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
18	117	29/01/2024	75	31/1/2024	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
19	118	29/01/2024	74	31/1/2024	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
20	120	30/01/2024	83 - 85	2/2/2024	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

21	121	30/01/2024	93	2/2/2024	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
22	122	30/01/2024	92	2/2/2024	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
23	123	30/01/2024	91	2/2/2024	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
24	124	30/01/2024	Pendiente por respuesta		CONTRALORIA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
25	125	31/01/2024	Pendiente por respuesta		ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
26	130	31/01/2024	84	02/02/2024	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	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 y el Centro de Documentación ubicadas en Avenida Calle 26 No 69 - 76 Torre 1 - Aire, Oficina 1004 Y Calle 62 No. 26 - 41 - Ciudad Maestra.
- c) Canales Virtuales:
 - Correos institucionales: denunciacorrupcion@idep.edu.co, defensordelciudadano@idep.edu.co o centrodedocumentacion@idep.edu.co

- Redes sociales: Twitter (twitter.com/idepbogotadc), Facebook (www.facebook.com/pg/idep.bogota), Instagram (@idep_bogota) y YouTube (www.youtube.com/user/ComunicacionesIdep)
- Páginas web: <http://www.idep.edu.co/?q=contact/> o idep@idep.edu.co y <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticion>

Tabla 4. Canal de interacción

Canal	Total
E-Mail	12
Web	10
Total General	22

Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de ENERO de 2024, fueron registradas por el IDEP veintidós (22) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, doce (12) ingresaron por e-mail, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del 54,55% de participación, seguido por la página web con un total de diez (10) peticiones, lo que corresponde al 45,45%.

3. Tipologías o modalidades

En cuanto a las tipologías o modalidades, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015¹, el IDEP está parametrizado con el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha*.

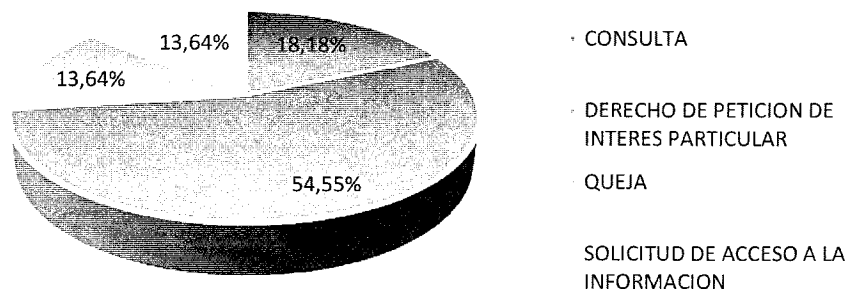


Figura 2. Tipología o modalidades de consulta. Fuente: elaboración propia.

¹ 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.

Durante el mes de ENERO las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 54,55% de participación, seguido por consulta con un 18,18% de participación, queja con un 13,64% y solicitud de acceso a la información representando el 13,64%. (Ver figura).

4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de ENERO

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de ENERO que fueron reportadas en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha* con respuesta definitiva ascienden a trece (13). (Ver tabla 5)

Tabla 5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Dependencia	Periodo anterior	Total general
Atención al ciudadano	0	1
Oficina Asesora Jurídica	1	3
Subdirección académica	1	3
Subdirección Administrativa y Financiera	3	6
Total general	5	13

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las trece (13) peticiones atendidas:

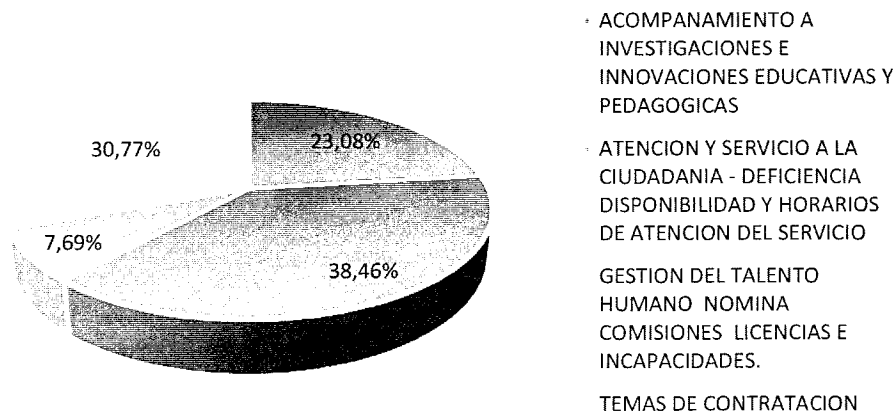


Figura 3. Subtemas. Fuente: elaboración propia.

5. Total, de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de ENERO 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%
Total de traslados por no competencia	5	100%

Fuente: elaboración propia.

6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de ENERO 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 **veinticuatro (24)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de ENERO, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de **siete (7)** 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	Queja	Solicitud de acceso a la información	Días promedio de gestión
Área de atención al ciudadano	-	-	1	-	1
Oficina Asesora Jurídica	-	10	-	-	10
Subdirección académica	7	13	-	8	10
Subdirección Administrativa	-	6	-	6	6
Días promedio de gestión	7	8	1	7	7

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.

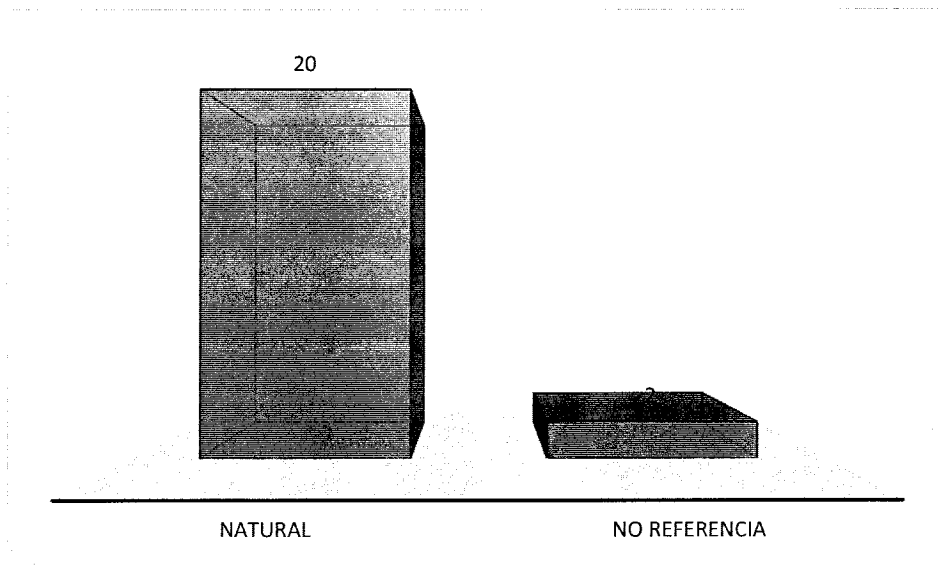


Figura 4. Tipo de peticionario. Fuente: elaboración propia

En la figura 5, la calidad del peticionario se entiende como la identificación del solicitante al momento de realizar la petición; para el mes de ENERO se puede evidenciar que el número de peticiones que fueron recibidas en el IDEP a través de peticionarios identificados representan el 90,91%. Como se puede ver a continuación:

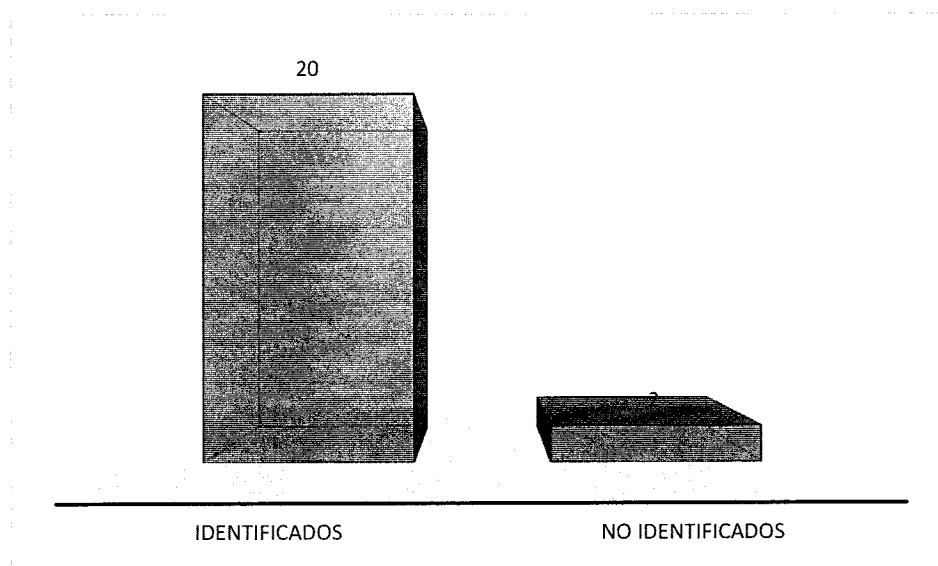


Figura 5. Calidad del requirente. Fuente: elaboración propia.

9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2024

Este informe muestra las veintidós (22) peticiones que ingresan por el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de Bogotá te Escucha*, además se relacionan las nueve (9) peticiones de entidades o autoridades públicas y las veintiséis (26) 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												
Derecho de petición en interés particular	16												
Queja	3												
Reclamo	0												
Sugerencia	0												
Denuncia por actos de corrupción	0												
Felicitación	0												
Solicitud de acceso a la información	5												
Solicitud de copias	0												
Consulta	7												
Consulta de datos – Habeas Data	0												
Reclamo – Habeas Data	0												
Petición entre autoridades	26												
Total	57												

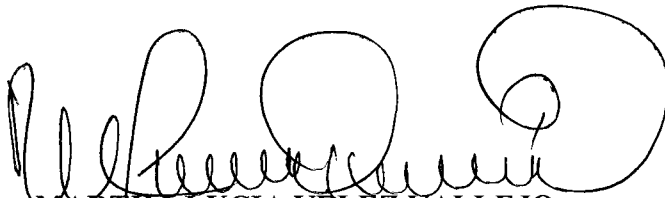
Recomendaciones

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.

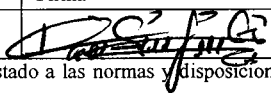
Conclusiones

- 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 legales estipulados en el artículo 14 de la Ley 1755².
- En el mes de ENERO de 2024 las solicitudes con mayor frecuencia fueron los derechos de interés particular.



MARTHA LUCÍA VELEZ VALLEJO.

Subdirectora Administrativa y Financiera IDEP.

	Nombre / Cargo	Firma
Elaboró	Diana Sofia 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		

² “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.”