

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

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

**Bogotá D.C., marzo de 2024**

## Contenido

1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de FEBRERO	4
2. Canales de interacción	7
3. Tipologías o modalidades	8
6. Subtema: veeduría ciudadana	9
7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencias	9
8. Tipo de peticionario y calidad del requirente	10
9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2024	11
Conclusiones	12

## **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 FEBRERO 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 FEBRERO

Durante el mes de FEBRERO en el IDEP se recibieron un total de **cincuenta y ocho (58) 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	25
B. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	4
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	29
<b>Total</b>	<b>58</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 veinticinco (25) peticiones del literal A de la tabla 1.

En el mismo sentido, se registra en el sistema interno del IDEP cuatro (4) 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	134	01/02/2024	155	19/2/2024	SUBD. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
2	153	05/02/2024	154	19/2/2024	SUBD. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
3	156	05/02/2024	144	16/2/2024	OFICINA JURÍDICA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR / CERTIFICACIONES
4	188	13/02/2024	172	26/2/2024	OFICINA JURÍDICA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR / CERTIFICACIONES

Fuente: elaboración propia.

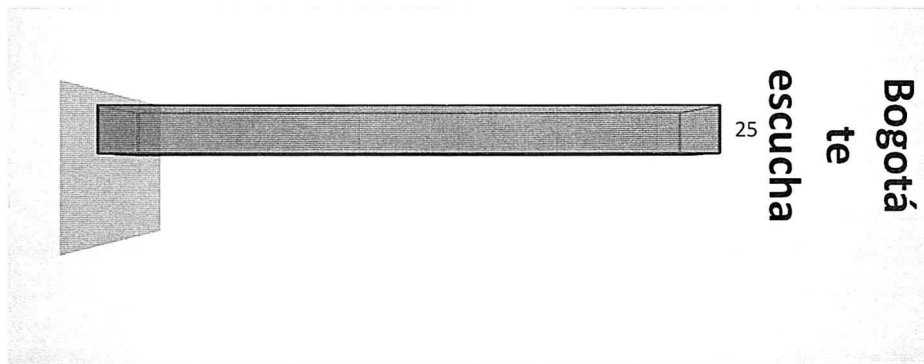
Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, veintinueve (29) en total, según el literal C de la tabla 1, no se suben al *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha*, acorde a las orientaciones dadas en el *Manual de peticiones 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	131	01/02/2024	Pendiente por responder		CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	133	01/02/2024	112	06/02/2024	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	135	01/02/2024	107	6/2/2024	DASDC	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	136	01/02/2024	111	6/2/2024	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	137	01/02/2024	100	5/2/2024	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
6	138	01/02/2024	95	5/2/2024	IDU	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	144	02/02/2024	126	12/2/2024	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
8	151	02/02/2024	109	6/2/2024	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
9	168	07/02/2024	128	12/2/2024	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
10	169	08/02/2024	148	19/2/2024	DASDC	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
11	180	12/02/2024	135	15/2/2024	MIN. CIENCIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
12	181	12/02/2024	176	23/2/2024	SECRETARIA DE GOBIERNO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
13	196	13/02/2024	142 - 146	16/2/2024	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

14	197	14/02/2024	145	19/2/2024	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
15	199	14/02/2024	170	22/2/2024	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
16	201	14/02/2024	182	26/2/2024	DASDC	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
17	206	15/02/2024	157	19/2/2024	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
18	212	15/02/2024	Pendiente por responder		SECRETARIA DE EDUCACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
19	216	16/02/2024	184	26/2/2024	SINDISTRITALES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
20	223	20/02/2024	169 - 183	21/2/2024	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
21	224	20/02/2024	168	21/2/2024	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
22	230	21/01/2024	Pendiente por responder		COMPUTEL SYSTEM	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN
23	240	22/02/2024	178	23/2/2024	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
24	244	22/02/2024	187	27/2/2024	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
25	250	23/02/2024	207	1/3/2024	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN
26	262	27/02/2024	200	29/2/2024	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
27	267	27/02/2024	212	4/3/2024	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
28	271	28/02/2024	190	28/02/2024	SECRETARIA DE HACIENDA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
29	273	28/02/2024	206	1/3/2024	CONTRALORÍA 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](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](https://www.instagram.com/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	19
Web	6
<b>Total General</b>	<b>25</b>

Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 29 de FEBRERO de 2024, fueron registradas por el IDEP veinticinco (25) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, diecinueve (19) ingresaron por e-mail, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del 76% de participación, seguido por la página web con un total de seis (6) peticiones, lo que corresponde al 24%.

### 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*.

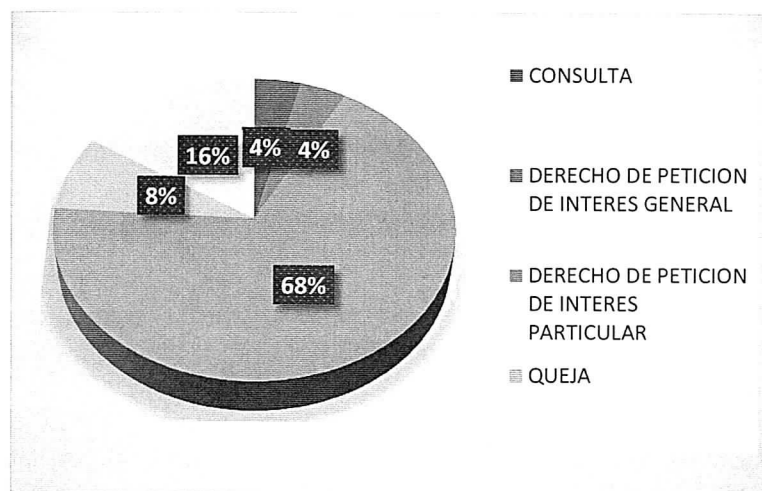


Figura 2. Tipología o modalidades de consulta. Fuente: elaboración propia.

Durante el mes de FEBRERO las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 68% de participación, seguido por solicitud de acceso a la información con un 16% de participación, queja con un 8%, consulta con un 4% y derechos de petición de interés general representando el 4%. (Ver figura).

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

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de FEBRERO que fueron reportadas en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha* con respuesta definitiva ascienden a veintiuno (21), de las cuales quince (15) corresponden al periodo actual y seis (6) al periodo anterior. (Ver tabla 5)

Tabla 5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Oficina Asesora Jurídica	9	4	13
Subdirección académica	6	1	7
Subdirección Administrativa y Financiera	0	1	1

<sup>1</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>Total general</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>21</b>
----------------------	-----------	----------	-----------

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las veintiún (21) peticiones atendidas:

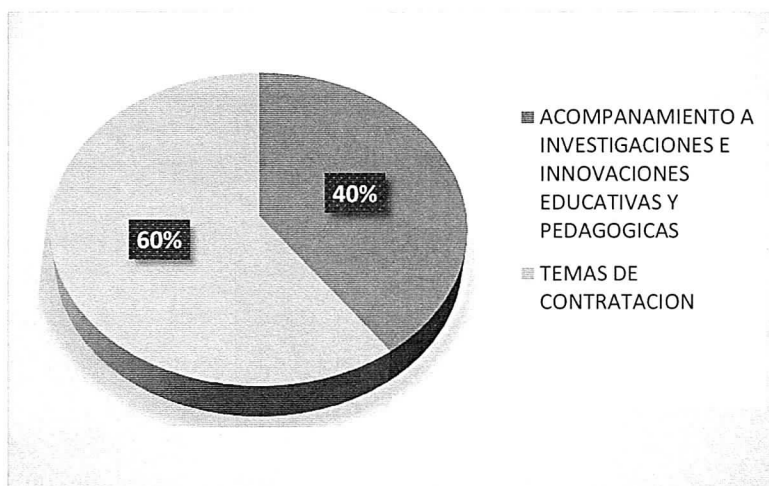


Figura 3. Subtemas. Fuente: elaboración propia.

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

Durante el mes de FEBRERO se realizaron seis (6) 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	83%
Secretaria de Integración Social	1	17%
<b>Total de traslados por no competencia</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.

### 6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de FEBRERO 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 **veinticinco (25)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de FEBRERO, clasificadas por tipología y dependencia. El

tiempo promedio de respuesta para este mes fue de **nueve (9)** 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
Oficina Asesora Jurídica	20	9	-	11
Subdirección académica	-	3	7	5
Subdirección Administrativa	11	-	-	11
Días promedio de gestión	17	7	7	9

Fuente: elaboración propia

## 8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza de los peticionarios, fueron atendidas un 88% de peticiones provenientes de personas naturales y un 2% de peticionarios no referenciados.

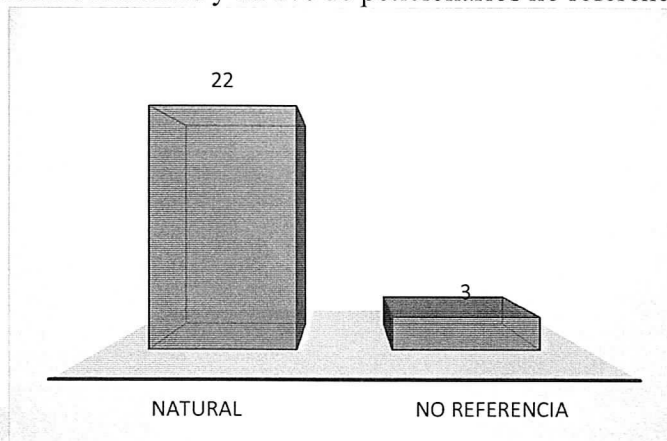


Figura 4. Tipo de peticionario. Fuente: elaboración propia

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 FEBRERO se puede evidenciar que el número de peticiones que fueron recibidas en el IDEP a través de peticionarios identificados representan el 88%. Como se puede ver a continuación:



