

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

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

Bogotá D.C., abril de 2024

Contenido

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

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 MARZO 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 MARZO

Durante el mes de MARZO en el IDEP se recibieron un total de **treinta y cinco (35) 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	13
B. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	3
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	19
Total	35

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 trece (13) 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	307	05/03/2024	222	6/3/2024	OFICINA JURÍDICA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
2	355	15/03/2024	262	20/3/2024	SUBD. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS GENERAL
3	371	19/03/2024	Pendiente por respuesta.		SUBD. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR

Fuente: elaboración propia.

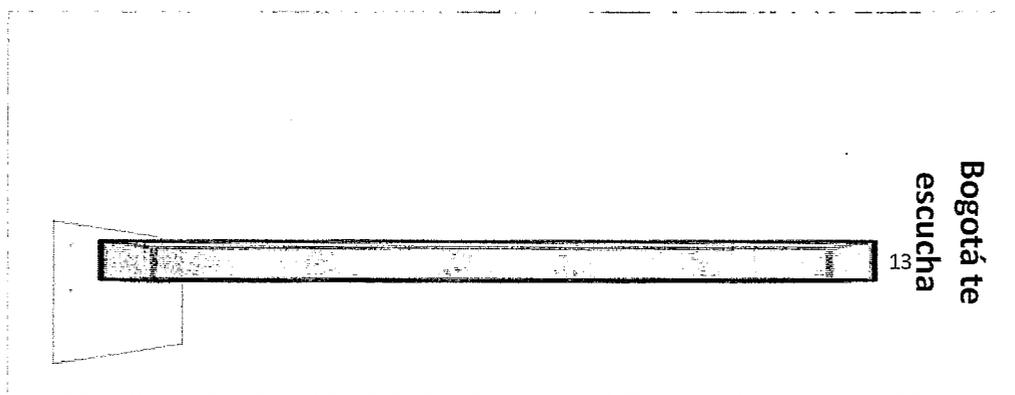
Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, diecinueve (19) en total, según el literal C de la tabla 1, no se suben al *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha*, acorde a las orientaciones dadas en el *Manual de peticiones 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	298	04/03/2024	228	8/3/2024	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	305	04/03/2024	227	8/3/2024	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	319	07/03/2024	266	22/3/2024	CORPOEDUCACIÓN	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN
4	322	07/03/2024	241	14/3/2024	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	323	08/03/2024	230	11/3/2024	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
6	331	11/03/2024	246	15/3/2024	SECRETARIA DE GOBIERNO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	334	12/03/2024	249	15/3/2024	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
8	343	14/03/2024	243	14/3/2024	PERSONERIA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
9	356	15/03/2024	273	2/4/2024	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
10	357	15/03/2024	258	18/3/2024	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
11	359	15/03/2024	249	15/3/2024	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
12	361	18/03/2024	255	18/3/2024	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
13	362	18/03/2024	251	18/3/2024	COMPUTEL SYSTEM	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
14	370	19/03/2024	259	19/3/2024	UNICAFAM	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN
15	389	21/03/2024	263	21/3/2024	ITSEC SAS	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN
16	390	21/03/2024	Pendiente por responder.		SECRETARIA DE GOBIERNO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

17	398	26/03/2024	Pendiente por responder.		VEEDURÍA DISTRITAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
18	399	26/03/2024	275	2/4/2024	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
19	406	26/03/2024	Pendiente por responder.		SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	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](https://www.instagram.com/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/registrarPeticon>

Tabla 4. Canal de interacción

Canal	Total
E-Mail	10
Web	3
Total General	13

Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2024, fueron registradas por el IDEP trece (13) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, diez (10) ingresaron por e-mail, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del 77% de participación, seguido por la página web con un total de tres (3) peticiones, lo que corresponde al 23%.

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*.

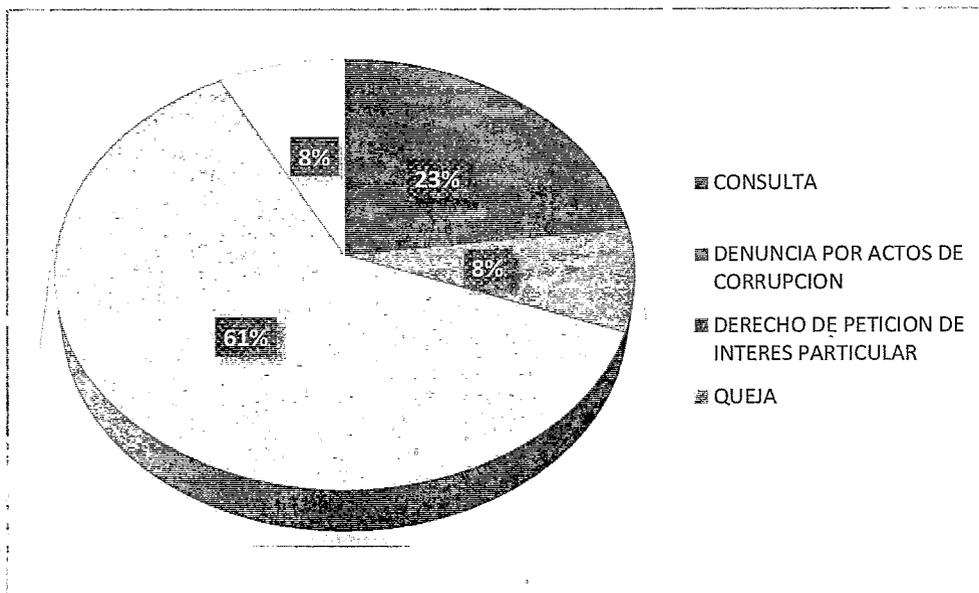


Figura 2. Tipología o modalidades de consulta. Fuente: elaboración propia.

Durante el mes de marzo las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 62% de participación, seguido por consulta con un 23% de participación, queja con un 8% y denuncia por actos de corrupción representando el 8%. (Ver figura).

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.

4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de MARZO

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de MARZO que fueron reportadas en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha* con respuesta definitiva ascienden a doce (12), de las cuales seis (6) 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
Dirección General	0	1	1
Oficina Asesora Jurídica	3	2	5
Subdirección académica	2	3	5
Subdirección Administrativa y Financiera	1	0	1
Total general	6	6	12

Fuente: elaboración propia.

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

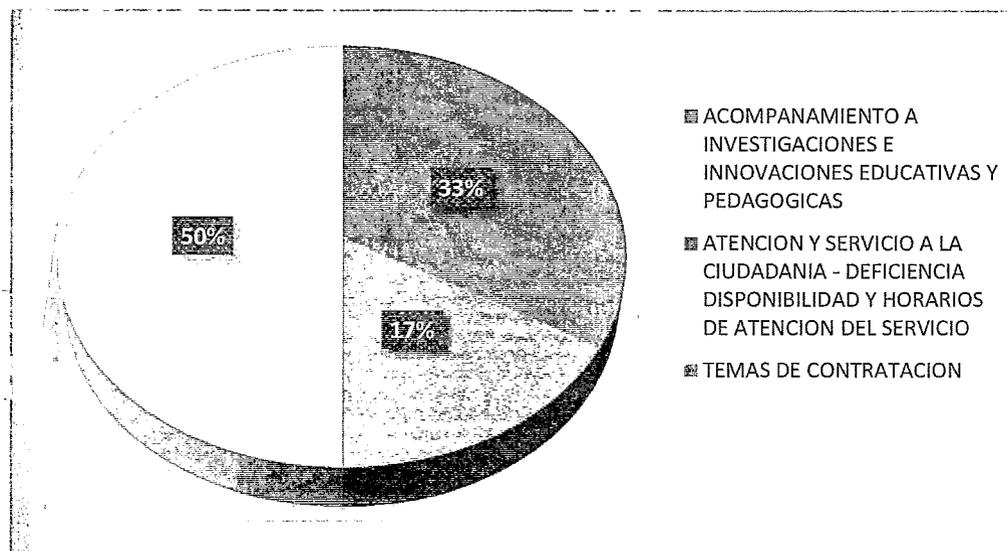


Figura 3. Subtemas. Fuente: elaboración propia.

5. Total, de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de MARZO 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	3	60%
Secretaría de Salud	1	20%
Secretaria General	1	20%
Total de traslados por no competencia	5	100%

Fuente: elaboración propia.

6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de marzo 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 **seis (6)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de MARZO, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de **ocho (8)** 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 general	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de acceso a la información	Días promedio de gestión
Dirección General	-	2	-	-	2
Oficina Asesora Jurídica	-	-	10	-	10
Subdirección académica	4	-	8	8	6
Subdirección Administrativa	-	12	-	-	12
Días promedio de gestión	4	12	8	8	8

Fuente: elaboración propia

8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza de los peticionarios, fueron atendidas un 77% de peticiones provenientes de personas naturales y un 23% de peticionarios no referenciados.

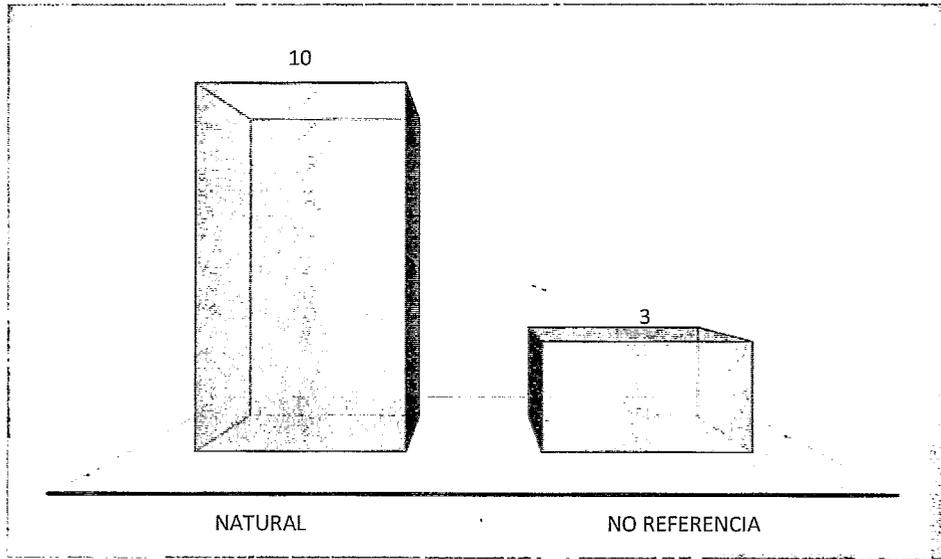


Figura 4. Tipo de peticionario. Fuente: elaboración propia

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 MARZO se puede evidenciar que el número de peticiones que fueron recibidas en el IDEP a través de peticionarios identificados representan el 77%. Como se puede ver a continuación:

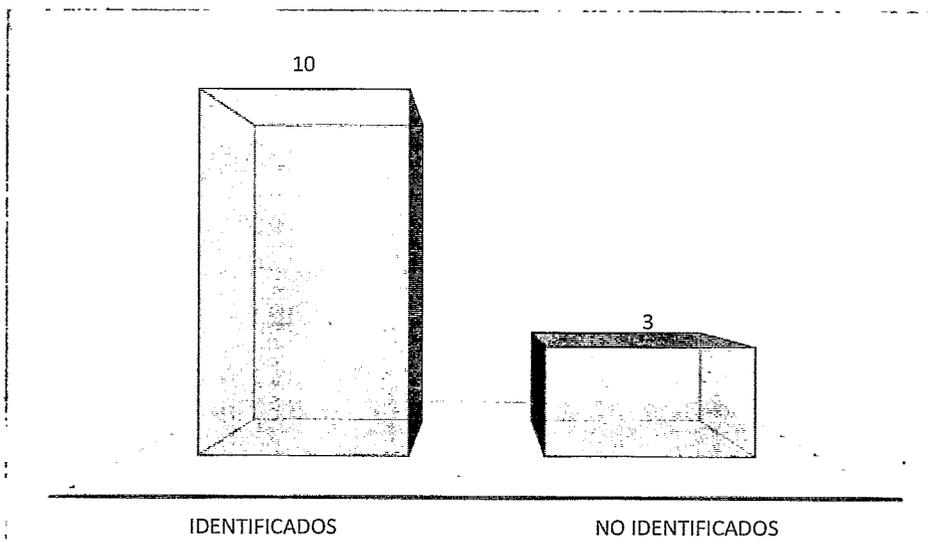


Figura 5. Calidad del requirente. Fuente: elaboración propia.

9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2024

Este informe muestra las trece (13) peticiones que ingresan por el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de Bogotá te Escucha*, además se relacionan las diecinueve (19) peticiones de entidades o autoridades públicas y las tres (03) 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	1	1										
Derecho de petición en interés particular	16	21	10										
Queja	3	2	1										
Reclamo	0	0	0										
Sugerencia	0	0	0										
Denuncia por actos de corrupción	0	0	1										
Felicitación	0	0	0										
Solicitud de acceso a la información	5	4	0										
Solicitud de copias	0	0	0										
Consulta	7	1	3										
Consulta de datos – Habeas Data	0	0	0										
Reclamo – Habeas Data	0	0	0										
Petición entre autoridades	26	29	19										
Total	57	58	35										

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*.

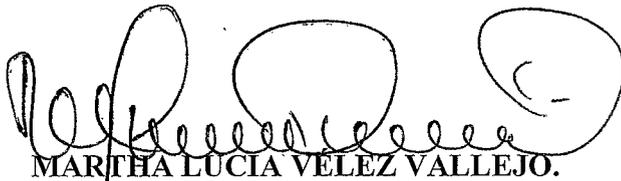
Realizar la revisión de los procedimientos correspondientes a la gestión de comunicaciones oficiales administración, lo anterior con el fin de garantizar la confiabilidad de los datos de seguimiento a términos de ley.

Conclusiones

- El IDEP actúa conforme a lo establecido en la normatividad vigente para la atención apropiada y eficaz de peticiones y consultas. A través del presente informe, se da cuenta

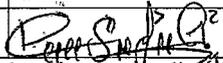
de la gestión de los requerimientos de la ciudadanía por parte del IDEP, con el fin de garantizar una atención oportuna, de calidad y confiable al ciudadano.

- 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 MARZO 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 – Auxiliar Administrativa	
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.”