

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

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

**Bogotá D.C., noviembre de 2024**

## Contenido

1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de OCTUBRE	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	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 OCTUBRE 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 OCTUBRE

Durante el mes de OCTUBRE en el IDEP se recibieron un total de **cuarenta y siete (47) 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	24
B. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	7
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	16
<b>Total</b>	<b>47</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 veinticuatro (24) peticiones del literal A de la tabla 1.

En el mismo sentido, se registra en el sistema interno del IDEP siete (7) 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	1439	04/10/2024	805	4/10/2024	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
2	1464	08/10/2024	833	21/10/2024	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
3	1493	15/10/2024	839	22/10/2024	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
4	1518	17/10/2024	889	6/11/2024	DIRECCIÓN GENERAL	DERECHO DE INTERÉS GENERAL

5	1579	29/10/24	884	6/11/2024	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
6	1584	29/10/24	857	30/10/2024	OFICINA JURÍDICA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
7	1550	22/10/2024	840	22/10/2024	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR

Fuente: elaboración propia.

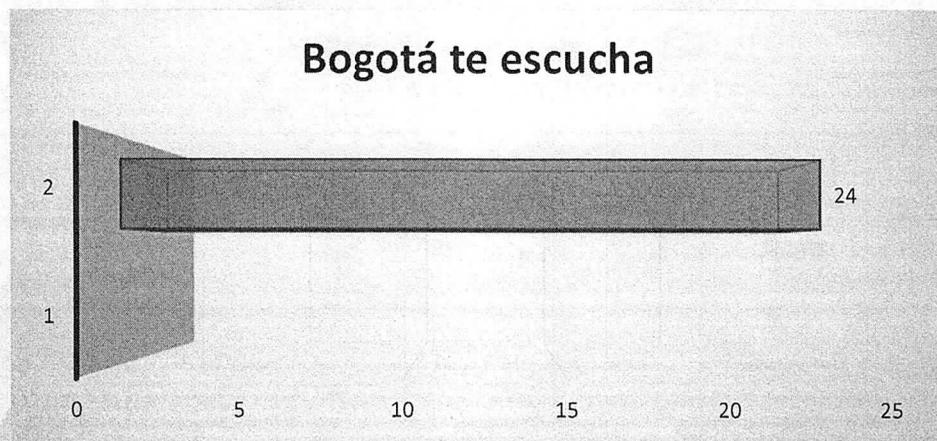
Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, dieciséis (16) en total, según el literal C de la tabla 1, no se suben al *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha*, acorde a las orientaciones dadas en el *Manual de peticiones ciudadanas* 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	1435	03/10/2024	806	04/10/24	ALCALDÍA - PROCURADURÍA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	1444	04/10/2024	826	16/10/24	SECRETARIA GENERAL - ALCALDIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	1445	04/10/2024	831	18/10/24	DASDC	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	1465	08/10/2024	841	22/10/24	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	1474	09/10/2024	859	30/10/24	SECRETARIA GENERAL - ALCALDIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
6	1495	15/10/2024	850	28/10/24	SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	1514	17/10/2024	873	01/11/24	SECRETARIA DE LA MUJER	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
8	1533	21/10/2024	853	29/10/24	SECRETARIA GENERAL - ALCALDIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
9	1564	24/10/2024	856	29/10/24	CONTRALORA DE BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

10	1566	28/10/2024	864	31/10/24	VEEDURIA DISTRITAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
11	1569	28/10/2024	862	30/10/24	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
12	1572	28/10/2024	874	01/11/24	VEEDURIA DISTRITAL	SOLICITUD DE COPIA
13	1575	28/10/2024	867	31/10/24	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DDE INFORMACIÓN
14	1578	28/10/2024	855	29/10/24	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DDE INFORMACIÓN
15	1580	29/10/2024	875	01/11/24	HACIENDA DISTRITAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
16	1582	29/10/2024	871	01/11/24	SEC. EDUCACIÓN - CONGRESO	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) 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/registrarResulticulo>

**Tabla 4.** Canal de interacción

Canal	Total
E-Mail	18
Web	6
<b>Total General</b>	<b>24</b>

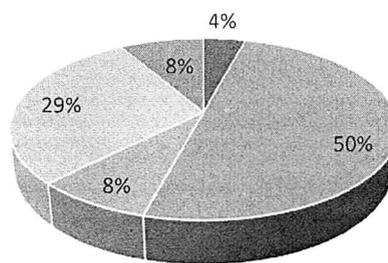
Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de OCTUBRE de 2024, fueron registradas por el IDEP veinticuatro (24) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, dieciocho (18) ingresaron por e-mail, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del 75% de participación, seguido por la página web con un total de seis (6) peticiones, lo que corresponde al 25%.

### 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.



- DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
- DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
- QUEJA
- SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION
- SUGERENCIA

Fuente: elaboración propia.

<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.

Durante el mes de OCTUBRE las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 50% de participación, solicitud de acceso a la información con un 29%, queja con un 8%, sugerencia con un 8% y derecho de petición de interés general con un 4% de participación. (Ver figura).

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

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de OCTUBRE que fueron reportadas en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha* con respuesta definitiva ascienden a diecinueve (19), de las cuales doce (12) corresponden al periodo actual y siete (7) al periodo anterior. (Ver tabla 5)

**Tabla 5.** *Peticiones cerradas con respuesta definitiva*

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
<b>Oficina Jurídica</b>	4	-	4
<b>Subdirección académica</b>	7	6	13
<b>Subdirección Administrativa y Financiera</b>	1	1	2
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>19</b>

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las doce (12) peticiones atendidas:

**Figura 3.** Subtemas.



Fuente: elaboración propia.

## 5. Total, de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de OCTUBRE se realizaron cuatro (4) 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	4	80%
IDRD	1	20%
<b>Total de traslados por no competencia</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.

## 6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de OCTUBRE 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 **doce (12)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de OCTUBRE, 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 dependencia*

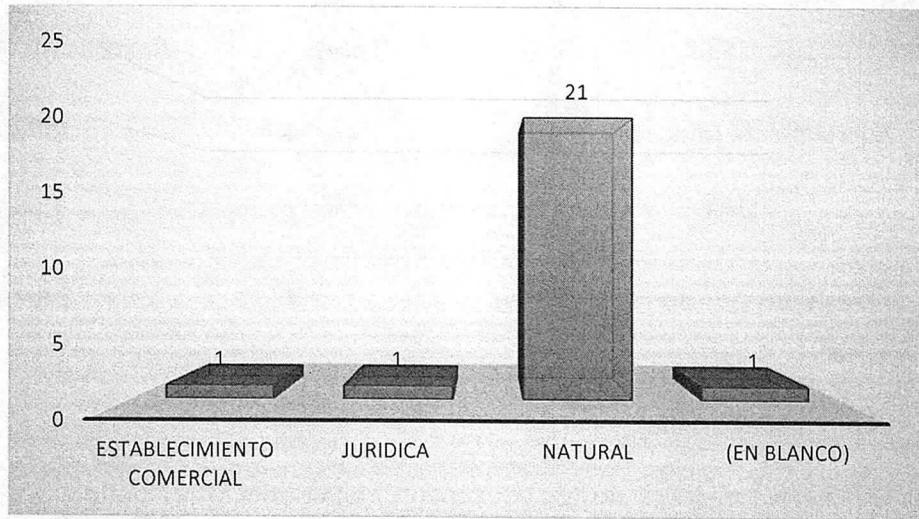
Dependencia	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de acceso a la información	Días promedio de gestión
Oficina Jurídica	4	3	-	3
Subdirección académica	-	9	8	8
Subdirección Administrativa	-	9	-	9
Días promedio de gestión	4	7	8	7

Fuente: elaboración propia

## 8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza de los peticionarios, fueron atendidas un 87.5% de personas naturales, 4.2% de establecimiento comercial, 4.2% personas jurídicas y 4.2% de no identificados.

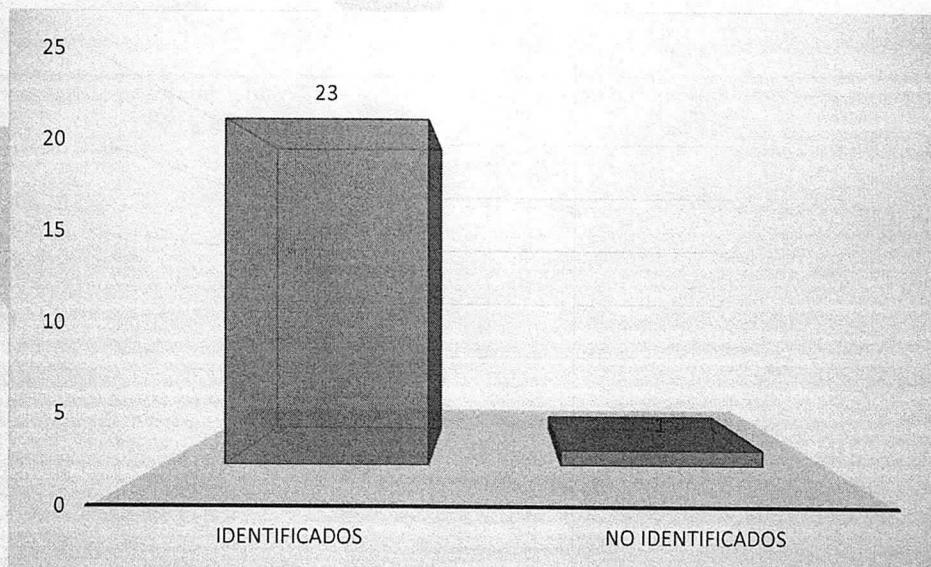
Figura 4. Tipo de peticionario.



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 OCTUBRE se puede evidenciar que el número de peticiones que fueron recibidas en el IDEP a través de peticionarios identificados representan el 96%. 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 veinticuatro (24) peticiones que ingresan por el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de Bogotá te Escucha*, además se relacionan las dieciséis (16) peticiones de entidades o autoridades públicas y las siete (07) peticiones que fueron ingresada 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	0	0	0	0	0	0	2			
Derecho de petición en interés particular	16	21	10	18	17	17	24	16	21	17			
Queja	3	2	1	2	3	2	3	2	0	2			
Reclamo	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0			
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2			
Denuncia por actos de corrupción	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0			
Felicitación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Solicitud de acceso a la información	5	4	0	1	2	5	5	3	5	7			
Solicitud de copias	0	0	0	4	0	0	0	0	1	0			
Consulta	7	1	3	0	0	0	0	0	1	1			
Consulta de datos – Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Reclamo – Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Petición entre autoridades	26	29	19	15	10	15	14	9	26	16			
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>58</b>	<b>35</b>	<b>41</b>	<b>32</b>	<b>40</b>	<b>46</b>	<b>30</b>	<b>55</b>	<b>47</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*.

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 1755<sup>2</sup>.
- En el mes de OCTUBRE 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 Sofía 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		

<sup>2</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.”