

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

**INFORME PQRS ABRIL DE 2025  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Bogotá D.C., mayo de 2025**

## Contenido

1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de ABRIL	4
2. Canales de interacción	6
3. Tipologías o modalidades	6
6. Subtema: veeduría ciudadana	8
7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencias	8
8. Tipo de peticionario y calidad del requirente	9
9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2025	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 ABRIL de 2025, 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 ABRIL

Durante el mes de ABRIL en el IDEP se recibieron un total de **veintiocho (28)** 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	6
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	9
<b>Total</b>	<b>28</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 trece (13) peticiones del literal A de la tabla 1.

En el mismo sentido, se registra en el sistema interno del IDEP seis (6) 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	529	03/04/2025	245	24/4/2025	OFICINA JURÍDICA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
2	560	09/04/2025	249	10/4/2025	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
3	561	10/04/2025	275	30/4/2025	OFICINA JURÍDICA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
4	569	11/04/2025	266	23/04/2025	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
5	618	28/04/2025	272	28/4/2025	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR

6	631	30/04/2025	287	6/5/2025	OFICINA JURÍDICA	INTERES PARTICULAR
---	-----	------------	-----	----------	------------------	--------------------

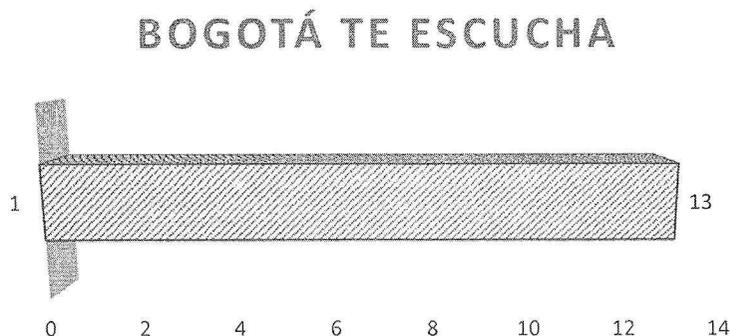
Fuente: elaboración propia.

Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, nueve (9) 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	501	01/04/2025	243	08/04/25	PERSONERIA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	515	02/04/2025	244	08/04/25	HACIENDA DISTRITAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	532	03/04/2025	242	07/04/25	CAMARA DE REPRESENTANTES - SECRETARIA DE EDUCACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	537	04/04/2025	Pendiente por respuesta.		EPS SANITAS	INTERÉS PARTICULAR
5	566	10/04/2025	261	21/04/25	CONCEJO DE BOGOTÁ -SED	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
6	587	15/04/2025	257	16/04/2025	CONCEJO DE BOGOTÁ -SED	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	621	29/04/2025	283	05/05/25	CONGRESO DE LA REPÚBLICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
8	628	29/04/2025	284	05/05/25	CONDEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
9	633	30/04/2025	283	05/05/25	SED	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 Edificio Colseguros, Carrera 10 No. 17-72. Piso 16.
- b) Canal presencial: personalmente en la ventanilla única de radicación y el Centro de Documentación ubicadas en el Edificio Colseguros, Carrera 10 No. 17-72. Piso 16 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/registrarPeticion>

**Tabla 4.** Canal de interacción

Canal	Total
E-Mail	10
Web	3
<b>Total General</b>	<b>13</b>

Fuente: elaboración propia.

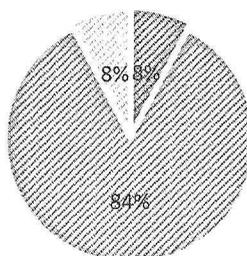
Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de ABRIL de 2025, fueron registradas por el IDEP trece (13) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, diez (10) ingresaron por e-mail con un porcentaje del 77% de participación, seguido por la página web con un total de tres (3) peticiones con un porcentaje del 23%.

### 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



Fuente: elaboración propia.

Durante el mes de ABRIL las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 85% de participación, derecho de petición de interés general y queja con una participación del 8% cada una. (Ver figura).

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

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de ABRIL 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

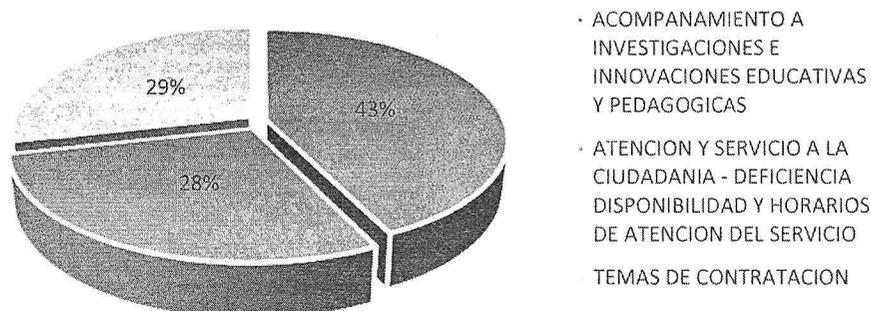
Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Oficina Jurídica	3	6	9
Subdirección académica	3	2	5
Subdirección Administrativa y Financiera	1	-	1
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>15</b>

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.

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 ABRIL se realizó un (1) 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	100%
<b>Total de traslados por no competencia</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.

### 6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de ABRIL el IDEP no registró ninguna petición proveniente de la Veeduría.

### 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 ABRIL, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de **diez (10)** días, cumpliendo con los tiempos establecidos por la ley.

**Tabla 7. Promedio de respuesta por tipología y por dependencia**

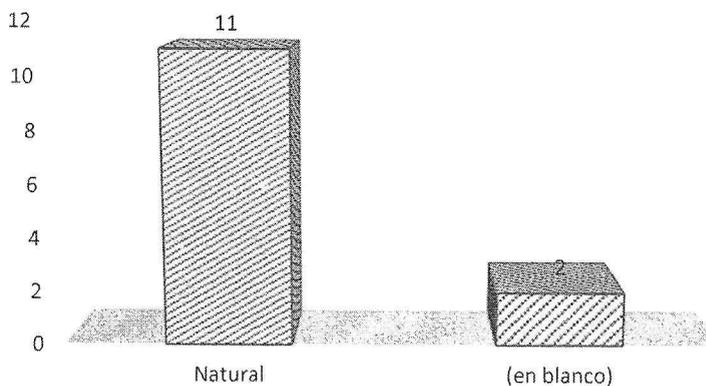
Dependencia	Derecho de petición de interés particular	Días promedio de gestión
Oficina Jurídica	13	13
Subdirección Académica	7	7
Subdirección Administrativa y Financiera	5	5
Días promedio de gestión	10	10

Fuente: elaboración propia

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

De acuerdo con la naturaleza de los peticionarios, fueron atendidas un 84.6% 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 ABRIL se puede evidenciar que el número de peticiones que fueron recibidas en el IDEP a través de peticionarios identificados representan el 84.6%. Como se puede ver a continuación:



Solicitud de copias	0	0	0	0
Consulta	2	2	0	0
Consulta de datos – Habeas Data	0	0	0	0
Reclamo – Habeas Data	0	0	0	0
Petición entre autoridades	7	10	15	9
Total	41	61	47	28

**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*.

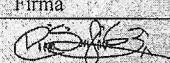
Realizar la revisión de los procedimientos correspondientes a la gestión de comunicaciones oficiales administración, lo anterior con el fin de garantizar la confiabilidad de los datos de seguimiento a términos de ley.

**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 ABRIL de 2025 las solicitudes con mayor frecuencia fueron los derechos de interés particular.

  
**MARTHA LUCÍA VELEZ VALLEJO**

Subdirectora Administrativa y Financiera

	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.”