INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO – IDEP

INFORME PQRS JUNIO DE 2025 ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D.C., julio de 2025

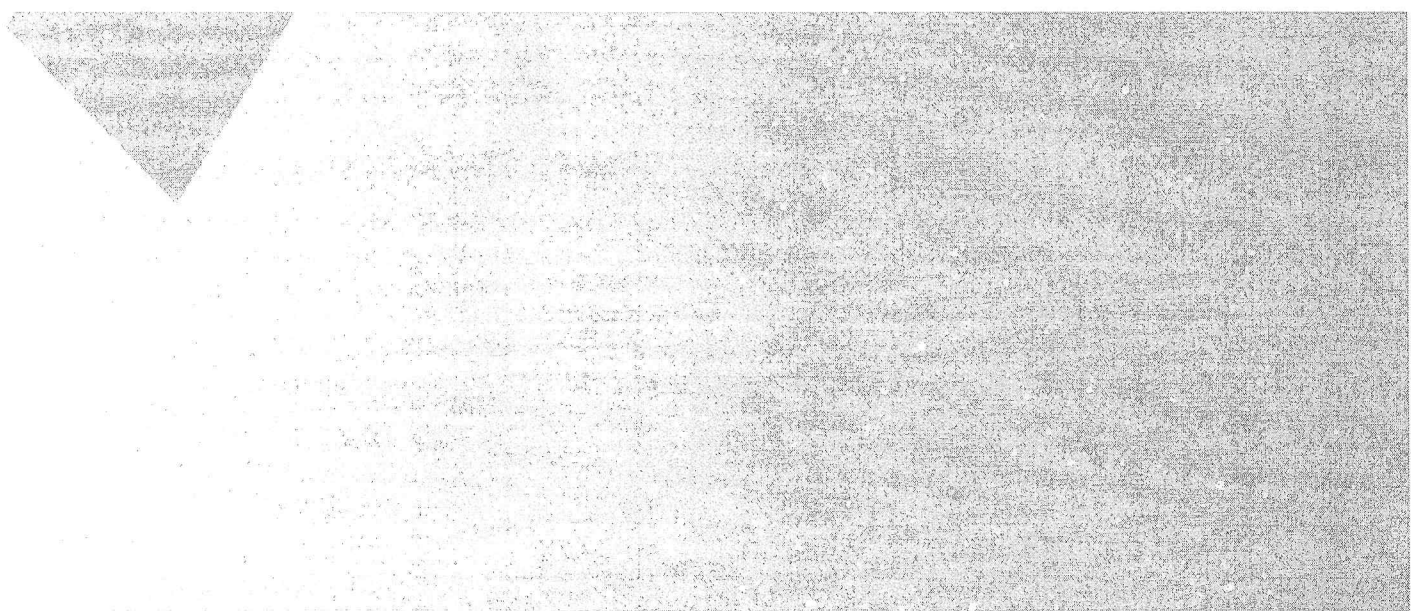
Contenido

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

Durante el mes de JUNIO en el IDEP se recibieron un total de **treinta y siete (37)** 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	15
B. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	14
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad	8
Total	**37**

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 quince (15) peticiones del literal A de la tabla 1.

En el mismo sentido, se registra en el sistema interno del IDEP catorce (14) 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. Radicada respuesta GOOBI	Fecha cierre GOOBI	Dependencia asignada para la respuesta	Tipo de solicitud
1	856	5/06/2025	817-1147	6/6/2025	Subdirección Administrativa Y Financiera	Derecho Petición De Interés Particular
2	1-2025-9	11/06/2025	2-2025-4	11/06/2025	Subdirección Administrativa Y Financiera	Derecho Petición De Interés Particular
3	1-2025-14	11/06/2025	2-2025-13	13/6/2025	Oficina Jurídica	Derecho Petición De Interés Particular
4	1-2025-19	11/06/2025	2-2025-21	17/06/2025	Subdirección Administrativa Y Financiera	Derecho Petición De Interés Particular

5	1-2025-31	12/06/2025	2-2025-32	206/25	Subdirección Administrativa Y Financiera	Solicitud de copias
6	1-2025-77	17/06/2025	2-2025-22	17/6/2025	Subdirección Administrativa Y Financiera	Derecho Petición De Interés Particular
7	3-2025-79	17/06/2025	2-2025-24	18/6/2025	Oficina Jurídica	Derecho Petición De Interés Particular
8	1-2025-85	18/06/2025	2-2025-31	20/6/2025	Subdirección Administrativa Y Financiera	Derecho Petición De Interés Particular
9	1-2025-91	19/06/2025	2-2025-49	26/6/2025	Oficina Jurídica	Derecho Petición De Interés Particular
10	1-2025-94	20/06/2025	Pendiente por respuesta.		Subdirección Administrativa Y Financiera	Derecho Petición De Interés Particular
11	1-2025-98	20/06/2025	Pendiente por respuesta.		Subdirección Administrativa Y Financiera	Derecho Petición De Interés Particular
12	1-2025-101	24/06/2025	Pendiente por respuesta.		Subdirección Administrativa Y Financiera	Derecho Petición De Interés Particular
13	1-2025-112	25/06/2025	Pendiente por respuesta.		Subdirección Administrativa Y Financiera	Derecho Petición De Interés Particular
14	1-2025-122	27/06/2025	2-2025-55	1/7/2025	Oficina Jurídica	Derecho Petición De Interés Particular

Fuente: elaboración propia.

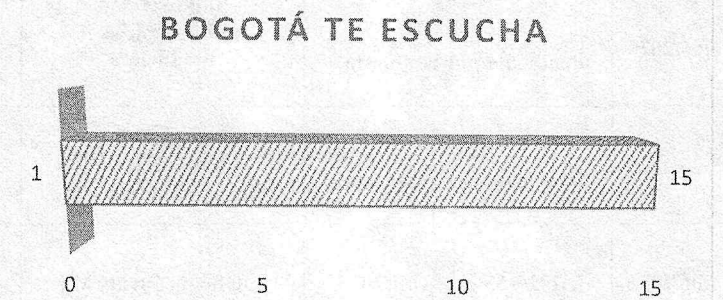
Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, ocho (8) en total, según el literal C de la tabla 1, no se suben al *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha*, acorde a las orientaciones dadas en el *Manual de peticiones ciudadanas* 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. Radicada respuesta GOOBI	Fecha cierre GOOBI	Entidad que remite	Tipo de solicitud

1	814	03/06/2025	2-2025-10	13/06/25	DASCD	Solicitud de información
2	876	09/06/2025	372	09/06/25	Secretaria General Alcaldía Mayor Bogotá	Solicitud de información
3	1-2025-12	11/06/2025	2-2025-9	11/06/25	Personería de Bogotá	Solicitud de información
4	1-2025-57	16/06/2025	2-2025-58	01/07/25	Secretaria General Alcaldía Mayor Bogotá	Solicitud de información
5	1-2025-66	17/06/2025	Pendiente por respuesta.		DADEP	Solicitud de información
6	1-2025-84	18/06/2025	Pendiente por respuesta.		Instituto distrital de gestión de riesgos y cambio climático	Derecho Petición De Interés Particular
7	1-2025-89	19/06/2025	2-2025-40	20/06/25	Gerencia educativa LTDA	Solicitud de información
8	1-2025-100	24/06/2025	2-2025-50	26/06/25	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 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, solicitando acceso al edificio por medio del

correo: serviciosadministrativos@idep.edu.co y Calle 62 No. 26 - 41 - Ciudad Maestra.

c) **Canales Virtuales:**

- Correos institucionales: denunciacorrupcion@idep.edu.co, defensordelciudadano@idep.edu.co, criie@idep.edu.co
- Redes sociales: Twitter (twiter.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 y https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticion

Tabla 4. *Canal de interacción*

Canal	Total
E-Mail	7
Web	8
Total General	**15**

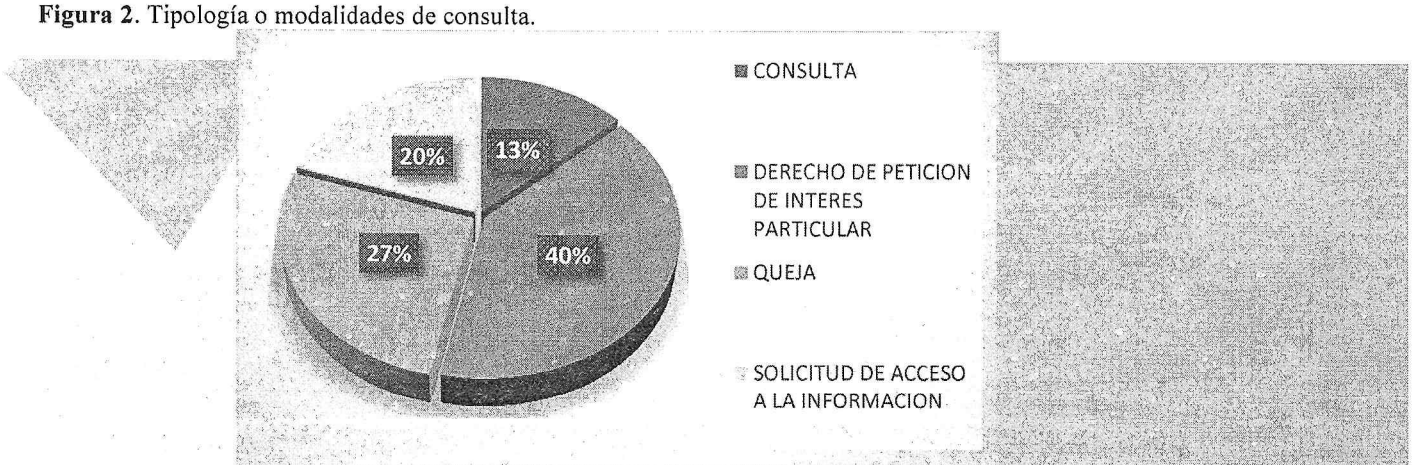
Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de JUNIO de 2025, fueron registradas por el IDEP quince (15) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, siete (7) ingresaron por e-mail con un porcentaje del 47% de participación, seguido por la página web con un total de ocho (8) peticiones con un porcentaje del 53%.

3. Tipologías o modalidades

En cuanto a las tipologías o modalidades, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015[1], 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 JUNIO las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 40% de participación, queja con una participación del 27%, consulta con una participación del 13% y solicitudes de acceso a la información con un porcentaje del 20%. (Ver figura).

4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de JUNIO

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de JUNIO que fueron reportadas en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha* con respuesta definitiva ascienden a diecinueve (19). (Ver tabla 5)

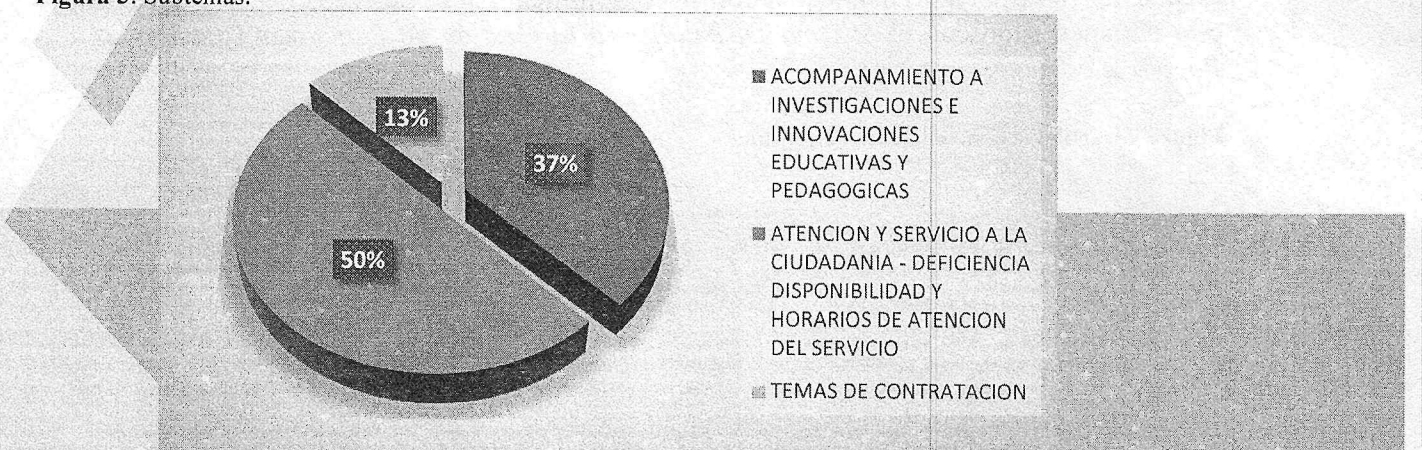
Tabla 5. *Peticiones cerradas con respuesta definitiva*

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Oficina Jurídica	5	4	9
Subdirección General Académica	3	5	8
Subdirección Administrativa y Financiera	-	2	2
Total general	**8**	**11**	**19**

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las diecinueve (19) peticiones atendidas:

Figura 3. Subtemas.



Fuente: elaboración propia.

5. Total, de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de JUNIO 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	4	67%
Secretaría Distrital de Gobierno	1	17%
Secretaría Distrital de Integración Social	1	17%
Traslados por no competencia	**6**	**100%**

Fuente: elaboración propia.

6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de JUNIO 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 **diecinueve (19)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de JUNIO, 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 dependencia*

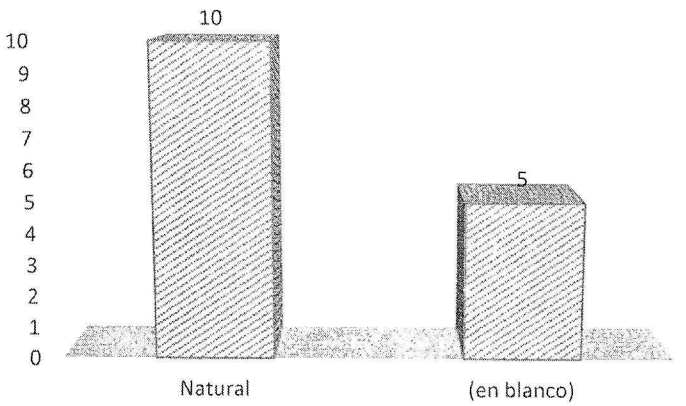
Dependencia	Consulta	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Queja	Solicitud de acceso a la información	Días promedio de gestión
Oficina Jurídica	-	13	4	3	8	6
Subdirección General Académica	22	-	10	-	4	12
Subdirección Administrativa y Financiera	-	5	13	-	-	9
Días promedio de gestión	22	9	8	3	6	9

Fuente: elaboración propia

8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza de los peticionarios, fueron atendidas un 67% de personas naturales.

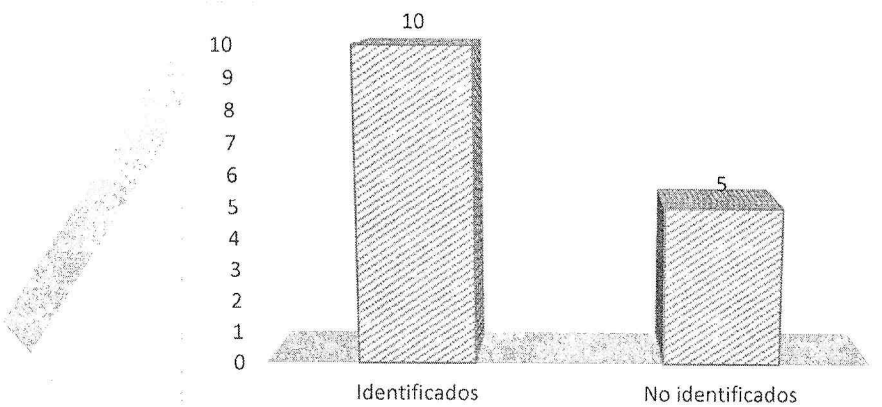
Figura 4. Tipo de peticionario.



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 JUNIO se puede evidenciar que el número de peticiones que fueron recibidas en el IDEP a través de peticionarios identificados representan el 67%. Como se puede ver a continuación:

Figura 5. Calidad del requirente.



Fuente: elaboración propia.

9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2025

Este informe muestra las quince (15) peticiones que ingresan por el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de Bogotá te Escucha*, además se relacionan las ocho (8) peticiones de entidades o autoridades públicas y las catorce (14) 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	1	0	1	1	1	0
Derecho de petición en interés particular	28	38	25	17	20	19
Queja	0	2	1	1	2	4
Reclamo	0	0	2	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	0	0
Denuncia por actos de corrupción	2	2	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0	0	0
Solicitud de acceso a la información	1	7	3	0	1	3
Solicitud de copias	0	0	0	0	0	1
Consulta	2	2	0	0	2	2
Consulta de datos – Habeas Data	0	0	0	0	0	0
Reclamo – Habeas Data	0	0	0	0	0	0
Petición entre autoridades	7	10	15	9	9	8
Total	**41**	**61**	**47**	**28**	**35**	**37**

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[2].
- En el mes de JUNIO de 2025 las solicitudes con JUNIO frecuencia fueron los derechos de interés particular.

MARTHA LUCÍA VÉLEZ 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.		

[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."