

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

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

Bogotá D.C., octubre de 2024

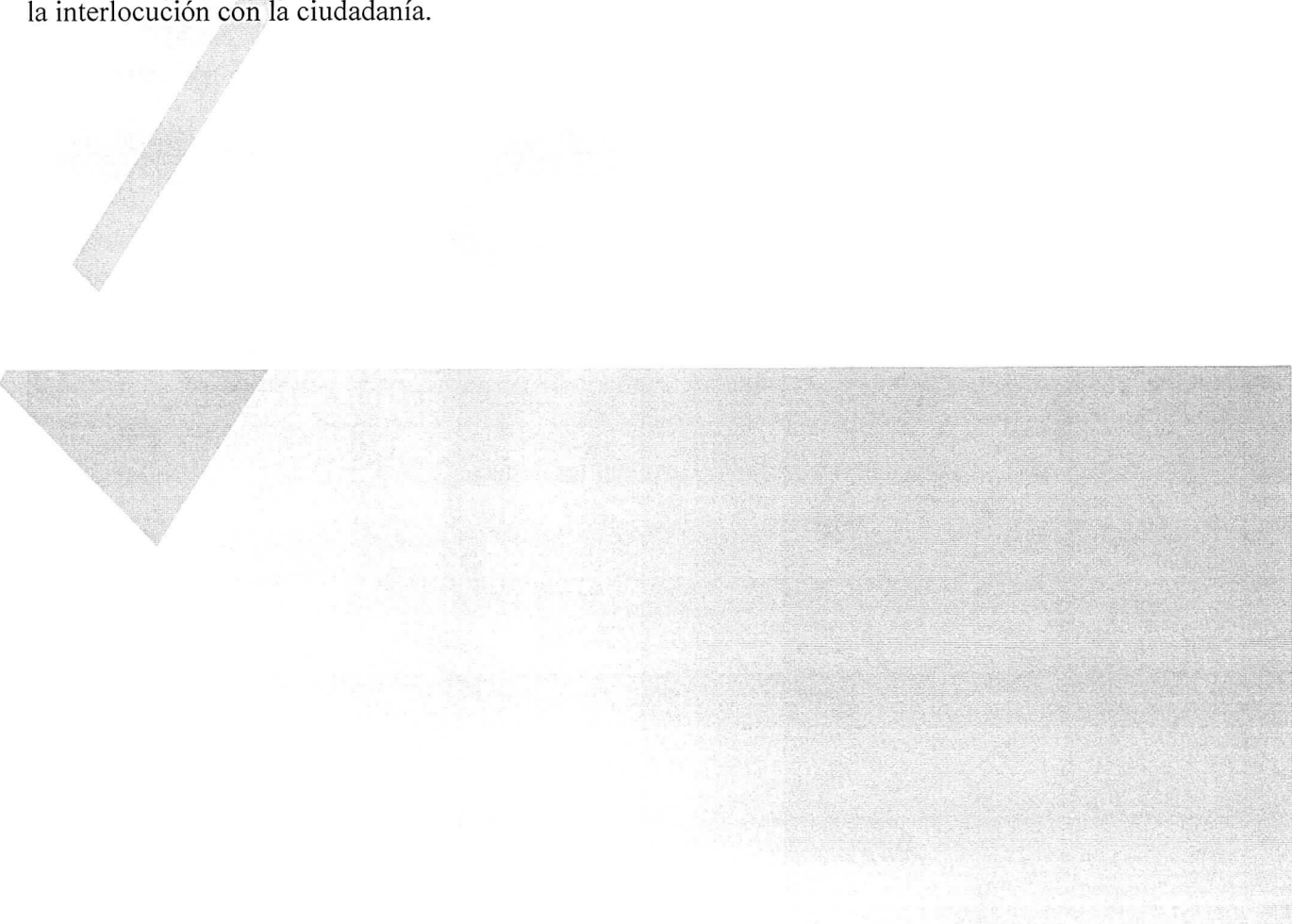
Contenido

1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de SEPTIEMBRE	4
2. Canales de interacción	7
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 SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE

Durante el mes de SEPTIEMBRE en el IDEP se recibieron un total de **cincuenta y cinco (55) 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	23
B. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	6
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	26
Total	55

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 veintitrés (23) 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	1226	03/09/2024	705	03/09/2024	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
2	1244	04/09/2024	1651	06/09/2024	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
3	1283	10/09/2024	735	10/09/2024	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
4	1305	13/09/2024	1769	17/09/2024	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR

5	1347	20/09/2024	Pendiente por respuesta.		SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
6	1363	23/09/2024	780	25/09/2024	OFICINA JURÍDICA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR

Fuente: elaboración propia.

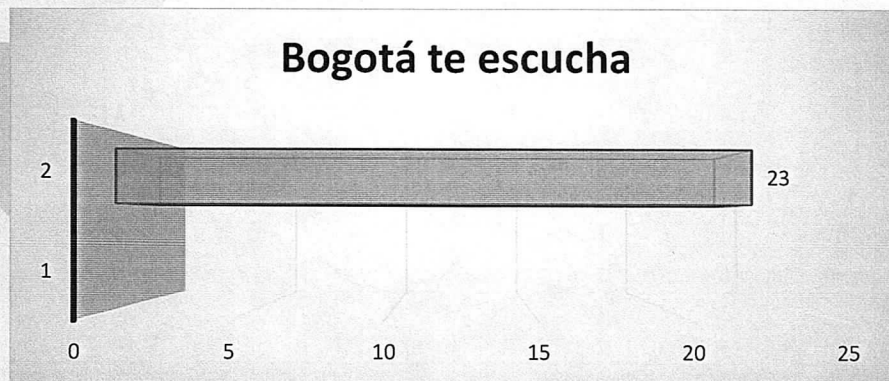
Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, veintiseis (26) en total, según el literal C de la tabla 1, no se suben al *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha*, acorde a las orientaciones dadas en el *Manual de peticiones 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	1233	04/09/2024	742	11/09/24	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	1234	04/09/2024	725	06/09/24	GUIA DE TRAMITES Y SERVICIOS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	1248	04/09/2024	707	04/09/24	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	1254	05/09/2024	751	16/09/24	DASDC	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	1266	09/09/2024	741	11/09/24	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
6	1269	09/09/2024	773	23/09/24	SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	1272	09/09/2024	732	09/09/24	CASA LIMPIA	INTERÉS PARTICULAR
8	1284	10/09/2024	779	24/09/24	DESARROLLO ECONÓMINCO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
9	1290	11/09/2024	753	17/09/24	SDP	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
10	1294	11/09/2024	752	17/09/24	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
11	1303	13/09/2024	761	19/09/24	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

12	1307	13/09/2024	776	24/09/24	VEEDURIA DISTRITAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
13	1327	18/09/2024	758	18/09/24	JAVIERIANA	INTERÉS PARTICULAR
14	1334	18/09/2024	760	18/09/24	VEEDURIA DISTRITAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
15	1335	19/09/2024	763	19/09/24	DISTRACOM	INTERÉS PARTICULAR
16	1338	19/09/2024	678	27/08/24	ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
17	1339	19/09/2024	766	20/09/24	SDP	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
18	1341	19/09/2024	817-1861	30/09/24	DASCD	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
19	1348	20/09/2024	777	24/09/24	IDARTES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
20	1349	20/09/2024	778	24/09/24	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
21	1359	23/09/2024	784	25/09/24	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
22	1365	24/09/2024	783	25/9/214	ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
23	1376	25/09/2024	804	04/10/24	ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
24	1380	26/09/2024	786	26/09/24	UT SOFTLINEBEX 2020	INTERÉS PARTICULAR
25	1382	26/09/2024	794	01/10/24	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
26	1384	26/09/2024	799	02/10/24	CONCEJO 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, 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/registrarPeticion>

Tabla 4. Canal de interacción

Canal	Total
E-Mail	18
Web	5
Total General	23

Fuente: elaboración propia.

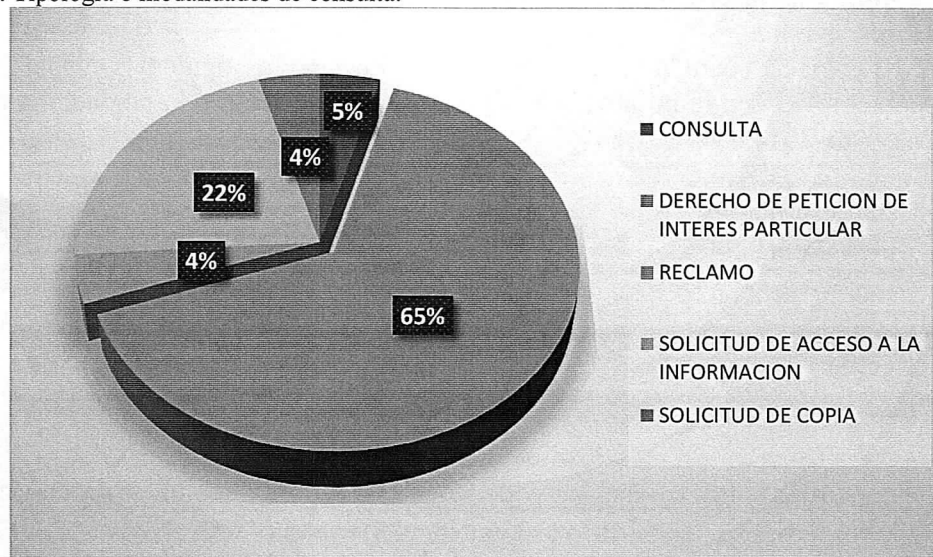
Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre de 2024, fueron registradas por el IDEP veintitrés (23) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, dieciocho (18) ingresaron por e-mail, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del 78% de participación, seguido por la página web con un total de cinco (5) peticiones, lo que corresponde al 22%.

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*.

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.

Figura 2. Tipología o modalidades de consulta.



Fuente: elaboración propia.

Durante el mes de septiembre las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 65% de participación, solicitud de acceso a la información con un 22%, consulta, reclamo y solicitud de copias con un 4% de participación cada una. (Ver figura).

4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de SEPTIEMBRE

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de septiembre que fueron reportadas en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha* con respuesta definitiva ascienden a veintiún (21), de las cuales doce (12) corresponden al periodo actual y nueve (9) al periodo anterior. (Ver tabla 5)

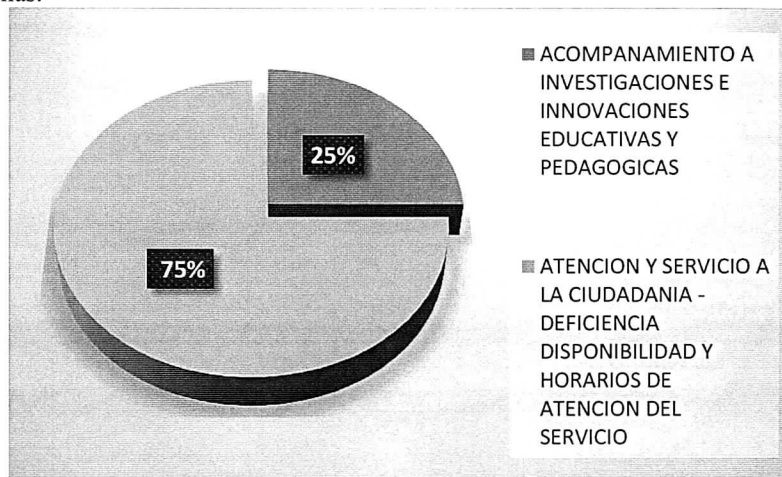
Tabla 5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Oficina Jurídica	3	-	3
Subdirección académica	3	7	10
Subdirección Administrativa y Financiera	6	2	8
Total general	12	9	21

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 septiembre 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	3	75%
Secretaría de Integración Social	1	25%
Total de traslados por no competencia	4	100%

Fuente: elaboración propia.

6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de septiembre 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 septiembre, 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

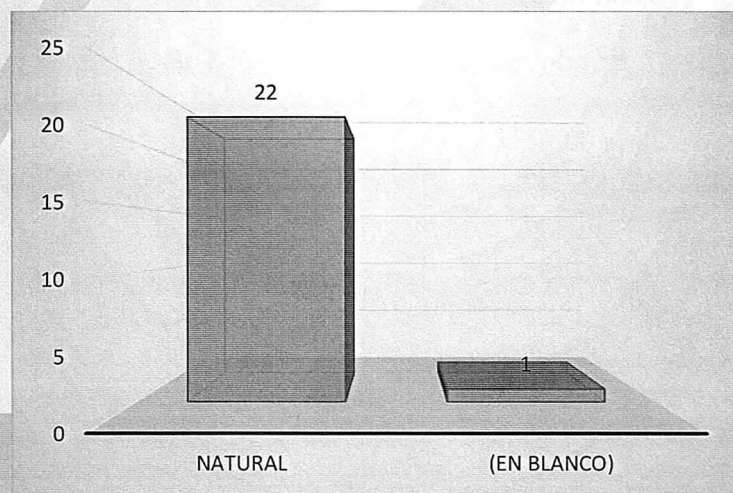
Dependencia	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de acceso a la información	Solicitud de copias	Días promedio de gestión
Oficina Jurídica	3	-	-	3
Subdirección académica	9	6	-	8
Subdirección Administrativa	6	-	10	7
Días promedio de gestión	7	6	10	7

Fuente: elaboración propia

8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza de los peticionarios, fueron atendidas un 96% de peticiones provenientes de personas naturales y un 4% de personas no identificadas.

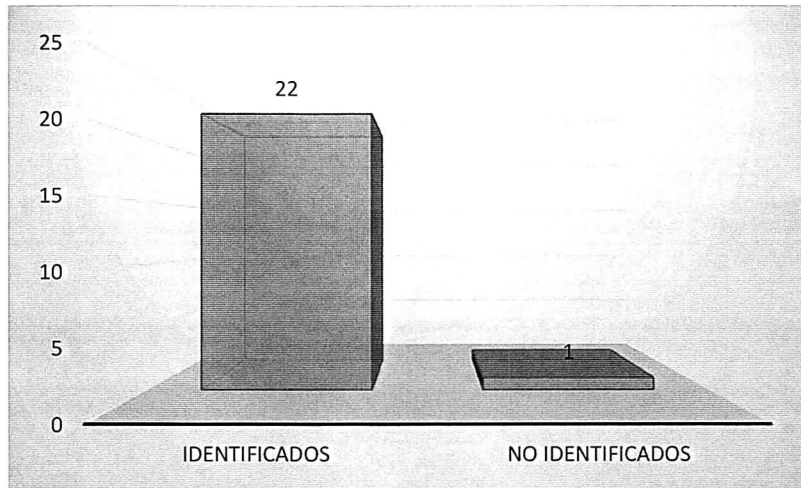
Figura 4. Tipo de peticionario.



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 septiembre 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 veintitrés (23) peticiones que ingresan por el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de Bogotá te Escucha*, además se relacionan las veintiséis (26) peticiones de entidades o autoridades públicas y las seis (06) 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				
Derecho de petición en interés particular	16	21	10	18	17	17	24	16	21				
Queja	3	2	1	2	3	2	3	2	0				
Reclamo	0	0	0	0	0	0	0	0	1				
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Denuncia por actos de corrupción	0	0	1	1	0	1	0	0	0				
Felicitación	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Solicitud de acceso a la información	5	4	0	1	2	5	5	3	5				

Solicitud de copias	0	0	0	4	0	0	0	0	1				
Consulta	7	1	3	0	0	0	0	0	1				
Consulta de datos – Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Reclamo – Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
Petición entre autoridades	26	29	19	15	10	15	14	9	26				
Total	57	58	35	41	32	40	46	30	55				

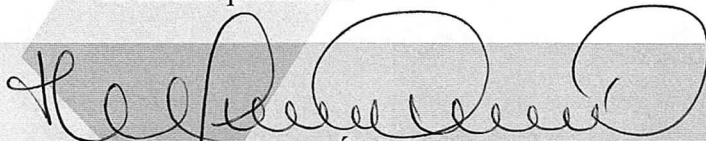
Recomendaciones

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.

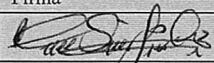
Conclusiones

- 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 septiembre de 2024 las solicitudes con mayor frecuencia fueron los derechos de interés particular.



MARTHA LUCIA VÉLEZ 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		

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.”