

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

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

Bogotá D.C., diciembre de 2024

Contenido

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

Durante el mes de NOVIEMBRE en el IDEP se recibieron un total de **cuarenta y ocho (48) 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	31
B. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	6
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	11
Total	48

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 treinta y un (31) 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	1620	05/11/2024	932	25/11/2024	DIRECCIÓN GENERAL – TELENTO HUMANO	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
2	1626	05/11/2024	923	22/11/2024	SUBDIRECCIÓN GENERAL ACADÉMICA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
3	1651	06/11/24	890	6/11/2024	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
4	1701	13/11/2024	953	3/12/2024	DIRECCIÓN GENERAL	DERECHO DE INTERÉS GENERAL

5	1757	22/11/2024	928	22/11/2024	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
6	1792	28/11/2024	963	4/12/2024	OFICINA JURÍDICA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR

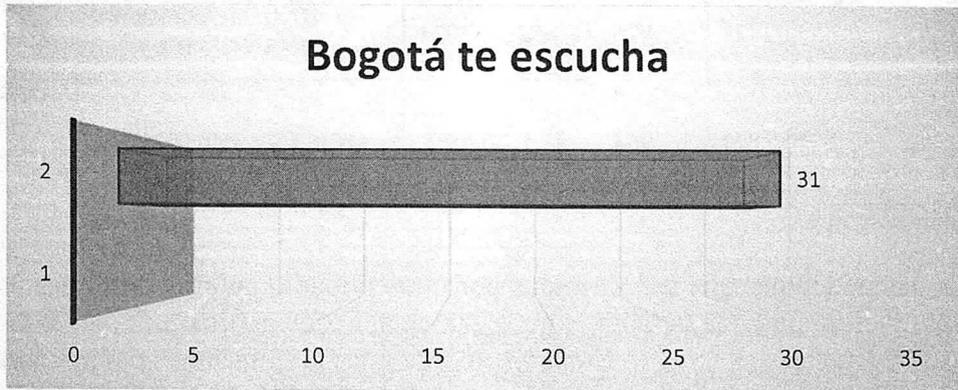
Fuente: elaboración propia.

Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, once (11) 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	1612	01/11/2024	893	07/11/24	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMIACIÓN
2	1645	05/11/2024	898	08/11/24	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMIACIÓN
3	1648	06/11/2024	908	13/11/24	CAMARA DE REPRESENTANTES	SOLICITUD DE INFORMIACIÓN
4	1660	07/11/2024	864	31/10/24	ALCALDIA MAYOR	SOLICITUD DE INFORMIACIÓN
5	1667	08/11/2024	915	18/11/24	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMIACIÓN
6	1718	15/11/2024	922	21/11/24	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMIACIÓN
7	1724	18/11/2024	934	25/11/24	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMIACIÓN
8	1725	18/11/2024	1725	19/11/24	UNICAFAM	INTERÉS PARTICULAR
9	1731	18/11/2024	921	21/11/24	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMIACIÓN
10	1735	20/11/2024	929	22/11/24	ALCALDIA MAYOR	SOLICITUD DE INFORMIACIÓN
11	1736	20/11/2024	925	22/11/24	ALCALDIA MAYOR	SOLICITUD DE INFORMIACIÓN

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) 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	24
Teléfono	1
Web	6
Total General	31

Fuente: elaboración propia.

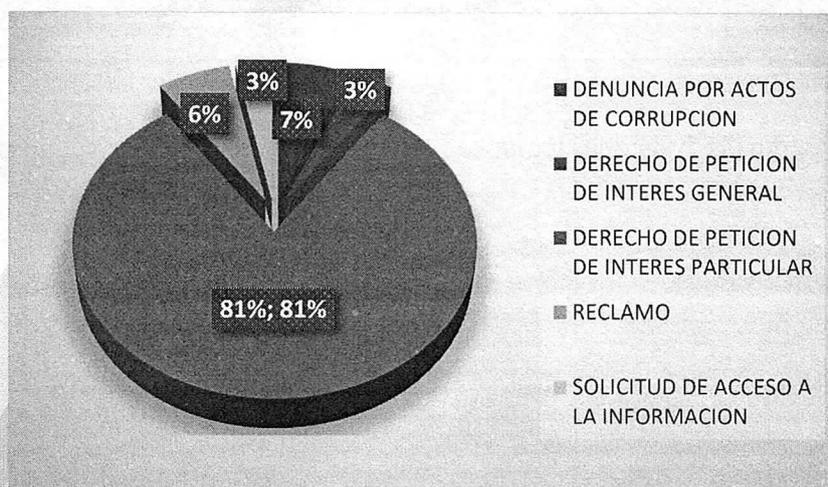
Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2024, fueron registradas por el IDEP treinta y un (31) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de

peticiones recibidas, veinticuatro (24) 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 seis (6) peticiones, lo que corresponde al 19% y, por último, una (1) petición vía telefónica con un porcentaje del 3%.

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 noviembre las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 81% de participación, denuncia y reclamo con una participación del 6% cada una, y finalmente derecho de petición de interés general y solicitud de información con un 3% de participación cada una. (Ver figura).

4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de noviembre

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de noviembre que fueron reportadas en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha* con respuesta definitiva ascienden a treinta (30), de las cuales veinte (20) corresponden al periodo actual y diez (10) al periodo anterior. (Ver tabla 5)

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.

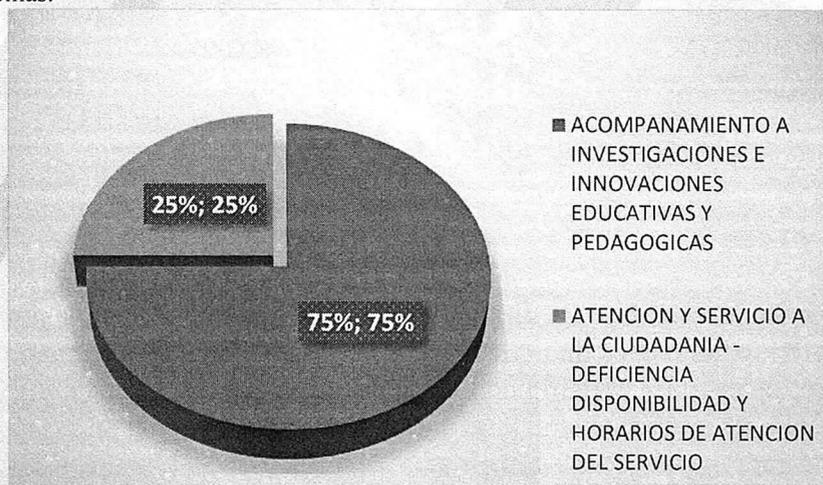
Tabla 5. *Peticiones cerradas con respuesta definitiva*

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Dirección General	1	-	1
Oficina Jurídica	4	-	4
Subdirección académica	15	9	24
Subdirección Administrativa y Financiera	-	1	1
Total general	20	10	30

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las veinte (20) peticiones atendidas:

Figura 3. Subtemas.



Fuente: elaboración propia.

5. Total, de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de NOVIEMBRE 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 Salud	1	25%
Total de traslados por no competencia	4	100%

Fuente: elaboración propia.

6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de noviembre el IDEP registró una petición proveniente de la Veeduría; a la cual se le brindó respuesta oportuna el 31/10/2024.

7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencias

En la tabla 7 se observa el promedio de respuesta de las **veinte (20)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de noviembre, 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

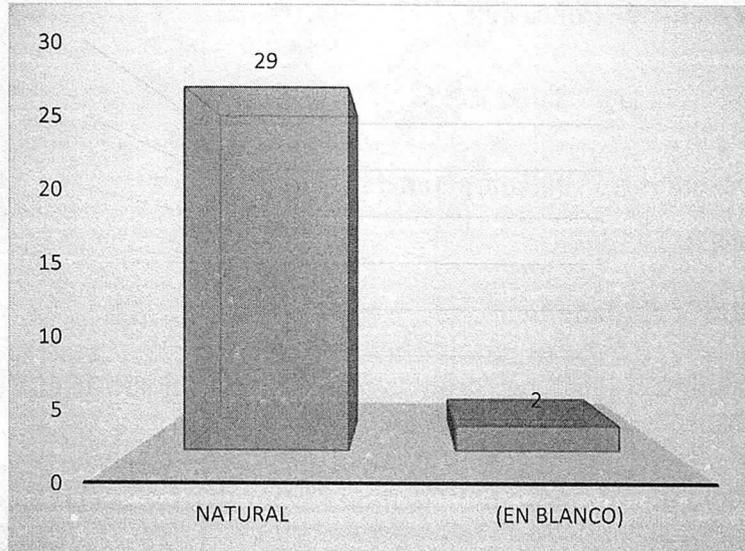
Dependencia	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de acceso a la información	Sugerencia	Días promedio de gestión
Dirección General	-	2	-	-	2
Oficina Jurídica	2	3	-	-	3
Subdirección académica	-	8	8	14	8
Subdirección Administrativa	15	-	-	-	15
Días promedio de gestión	6	7	8	14	7

Fuente: elaboración propia

8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza de los peticionarios, fueron atendidas un 93.5% de personas naturales y 6.5% de no identificados.

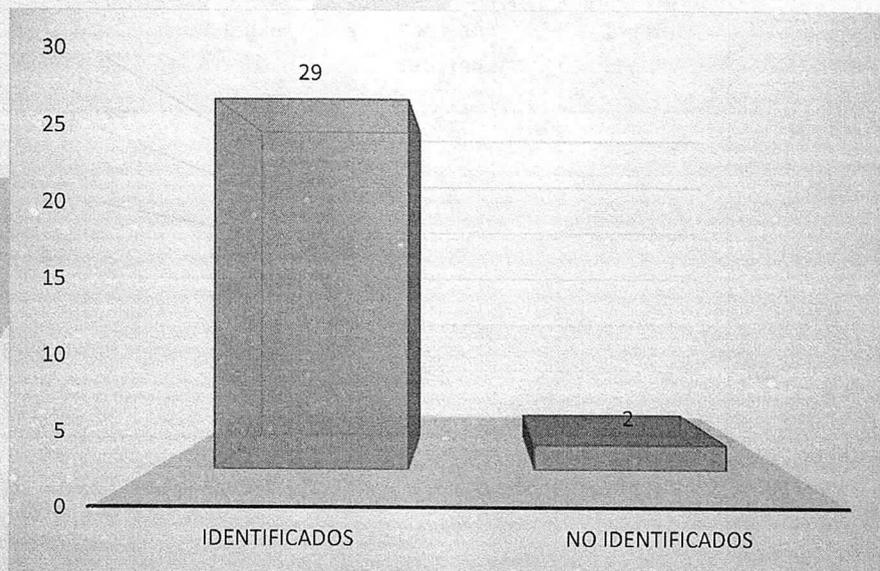
Figura 4. Tipo de peticionario.



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 noviembre se puede evidenciar que el número de peticiones que fueron recibidas en el IDEP a través de peticionarios identificados representan el 93.5%. 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 treinta y un (31) peticiones que ingresan por el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de Bogotá te Escucha*, además se relacionan las once (11) 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	2	1		
Derecho de petición en interés particular	16	21	10	18	17	17	24	16	21	17	31		
Queja	3	2	1	2	3	2	3	2	0	2	0		
Reclamo	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2		
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0		
Denuncia por actos de corrupción	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	2		
Felicitación	0	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	1		
Solicitud de copias	0	0	0	4	0	0	0	0	1	0	0		
Consulta	7	1	3	0	0	0	0	0	1	1	0		
Consulta de datos – Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Reclamo – Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Petición entre autoridades	26	29	19	15	10	15	14	9	26	16	11		
Total	57	58	35	41	32	40	46	30	55	47	48		

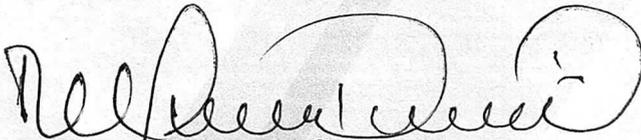
Recomendaciones

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.

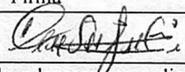
Conclusiones

- 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 noviembre 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.”