

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<b>MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES DEL IDEP</b>	Código: MN-AC-10-03
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/12/2024
		Página 1 de 21

<b>Firma de Autorizaciones</b>		
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Contratista Oficina Asesora de Planeación	Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa y Financiera	Subdirectora Académica
<b>Control de Cambios</b>		
<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	
Noviembre de 2018	Se traslada el documento Guía Para Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones - PQRS al proceso Gestión Documental GD, de acuerdo a lo definido por los líderes responsables del proceso de Atención al Ciudadano y Gestión Documental. De igual forma, se actualizan los canales de servicio habilitados para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos y denuncias ante el IDEP.	
Mayo de 2019	Se formula el Manual para la gestión de Peticiones atendiendo a los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía.	
Julio de 2019	Se realiza la inclusión de los lineamientos que se le debe dar cuando se presentan peticiones durante la ejecución contractual atendiendo a los lineamientos del FURAG.	
Diciembre 2022	Se revisa el contenido del documento y se actualizan los canales de servicio habilitados para la ciudadanía del numeral 8.	
Noviembre 2024	Se revisa el contenido del documento en lo que refiere a las modalidades de peticiones y se actualizan los canales de servicio habilitados para la ciudadanía del numeral 8	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<b>MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES DEL IDEP</b>	Código: MN-AC-10-03
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/12/2024
		Página 2 de 21

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	3
<b>2</b>	<b>NORMATIVIDAD</b>	3
<b>3</b>	<b>DEFINICIONES</b>	5
<b>4</b>	<b>DERECHO DE PETICIÓN</b>	6
4.1	¿Qué es el Derecho de petición?	6
4.2	¿Qué es una petición?	7
4.3	¿Quiénes tienen derecho a presentar peticiones?	7
4.4	¿Ante quién se puede ejercer el derecho de petición?	7
4.5	¿Con qué finalidad pueden presentarse las peticiones ante las autoridades?	8
4.6	¿Hay límites al acceso de documentos públicos?	8
<b>5</b>	<b>NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN</b>	8
<b>6</b>	<b>MODALIDADES DE LAS PETICIONES</b>	10
<b>7</b>	<b>GESTIÓN DE LAS PETICIONES</b>	13
7.1	Recibo de la petición	13
7.2	Clasificar la petición	13
7.3	Elaboración de la respuesta	14
7.4	Notificación de la respuesta	15
7.5	Situaciones especiales	16
7.5.1	Peticiones verbales	16
7.5.2	Peticiones anónimas	17
7.5.3	Registro de peticiones en el sistema “Bogotá te escucha”	17
7.5.4	Peticiones durante la ejecución contractual	19
<b>8.</b>	<b>CANALES DE SERVICIOS HABILITADOS PARA QUE LA CIUDADANÍA PRESENTE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS ANTE EL IDEP.</b>	<b>20</b>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<p><b>MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES DEL IDEP</b></p>	Código: MN-AC-10-03
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/12/2024
		Página 3 de 21

## 1 INTRODUCCIÓN

El **Manual para la gestión de peticiones** del Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico, IDEP es un documento que comprende los diferentes aspectos para tener en cuenta para brindar una respuesta oportuna, clara, con calidez, respetuosa y coherente a las inquietudes presentadas por los ciudadanos.

El derecho fundamental de petición es el principal mecanismo de relacionamiento entre los ciudadanos y la Administración; se materializa mediante la presentación de cualquier tipo de solicitud, conforme a lo ha establecido en la Ley Estatutaria 1755 de 2015. Adicionalmente, tiene como propósito cumplir con uno de los fines esenciales del Estado: “servir a la comunidad”<sup>1</sup>.

Brindar un servicio de calidad requiere de la voluntad y el compromiso de cada uno de los servidores del Instituto. El Instituto tiene a disposición los medios y /o canales presenciales, electrónicos y telefónicos para recibir las peticiones de los ciudadanos. Por lo anterior, este documento se convierte en el instrumento técnico de uso permanente, dinámico y adaptable, que describe y orienta claramente los lineamientos transversales aplicables a la gestión de peticiones ciudadanas para el IDEP.

## 2 NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia 1991. Artículos 2, 6, 23 y 209.
- Ley 58 de 1982: Por la cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para reformar el Código Contencioso-Administrativo.
- Ley 57 de 1985: Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.
- Ley 527 de 1999: Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1273 de 2009: Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y la comunicación
- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

<sup>1</sup> Artículo 2, Constitución Política de Colombia

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<p><b>MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES DEL IDEP</b></p>	Código: MN-AC-10-03
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/12/2024
		Página 4 de 21

- Ley 1581 de 2012: Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 1712 de 2014: Por el cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1952 de 2019: Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario
- Decreto 638 de 1987: Por el cual se reglamenta internamente el ejercicio del Derecho de Petición y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a cargo del Distrito Especial de Bogotá.
- Decreto 2150 de 1995: Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 4669 de 2005: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005
- Decreto 2623 de 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 371 de 2010: Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital
- Decreto 19 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 1377 de 2013: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012
- Decreto 197 de 2014: Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”
- Decreto 103 de 2015: Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1166 de 2016: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Acuerdo 3 de 1987: Por medio del cual se reglamenta en el Distrito Especial de Bogotá, el ejercicio de Derecho de Petición, de Información y Copia y de Consulta y se crea una Personería Delegada.
- Acuerdo 529 de 2013 “Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones”.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<p><b>MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES DEL IDEP</b></p>	Código: MN-AC-10-03
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/12/2024
		Página 5 de 21

- Acuerdo 559 de 2014: Por el cual se dictan normas para la adecuación de la información pública, de trámites y servicios en las páginas web de las entidades del Distrito Capital con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y/o en situación de discapacidad
- Acuerdo 630 de 2015: Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones
- Ideario ético del Distrito. Secretaría General, 2007.
- Circular Conjunta (Veeduría - Secretaría General) 018 de 2006. Compatibilidad del Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno en las Entidades u Organismos Distritales.
- Circular 002 de 2007: Solicitud de instrucciones para la atención de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información en las entidades distritales.
- Circular 033 de 2008: Procedimiento para Presentar Quejas, Reclamos Y Sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas Y Soluciones.
- Circular Externa del DAFP 001 de 2011. del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno para orientaciones de atención de Derechos de Petición.
- Circular 120 de 2015: Sostenibilidad y financiación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía
- Resolución No.204 de 2008. Por la cual se crea el Comité Asesor Anti tramites de Gobierno en Línea del IDEP.
- Resolución No.83 de 2011. Por la cual se ajusta la Resolución 204 de 2008 en el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP
- Directiva Presidencial 04 de 2009: Derecho de petición

### 3 DEFINICIONES

**Datos personales:** hace referencia a cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables; pueden ser clasificados en cuatro grandes categorías: públicos, semiprivados, privados y sensibles.

**Datos públicos:** son todos aquellos que no son de naturaleza semiprivada o privada, como también los contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva, y los relativos al estado civil de las personas. Entre los datos de naturaleza pública se resaltan los registros civiles de nacimiento, matrimonio y defunción, y las cédulas de ciudadanía apreciadas de manera individual y sin estar vinculadas a otro tipo de información.

**Datos semiprivados:** son aquellas informaciones que no son de naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales.

**Datos privados:** corresponde a la información de naturaleza íntima o reservada que, por encontrarse en un ámbito privado, sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones, así como por decisión del titular de

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<b>MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES DEL IDEP</b>	Código: MN-AC-10-03
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/12/2024
		Página 6 de 21

estos. Es el caso de los libros de los comerciantes, de los documentos privados, de las historias clínicas o de la información extraída a partir de la inspección del domicilio.

**Datos sensibles:** es la información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tal es el caso del origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

**Información pública reservada:** es aquella información que estando en poder o custodia de la entidad, debe ser exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos. Para aplicar esta excepción se deben cumplir unos requisitos establecidos en esta Ley:

- Que estén permitidas en una ley, o decreto con fuerza de ley, tratado o convenio internacional ratificado por el Congreso o en la Constitución;
- Que se relacionen con unos derechos o bienes establecidos en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014;
- Que se motive y prueben la existencia del daño presente, probable y específico, que se causaría con la divulgación de la información. (Para profundizar en estos conceptos se sugiere ver guía de Respuesta a Solicitudes de Información).<sup>2</sup>

**Sistema Distrital Bogotá te escucha:** es el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permitir el seguimiento a las mismas; dichas peticiones deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015.

## 4 DERECHO DE PETICIÓN

### 4.1 ¿Qué es el Derecho de petición?

El Derecho de petición es la facultad que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. Es un derecho fundamental, consagrado en el Artículo 23, de la Constitución Política de Colombia *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*. Es un deber de obligatorio cumplimiento para la administración pública.

<sup>2</sup> Guía de instrumentos de gestión de información pública, Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República, [http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-instrumentos-de-gestion-de-informacion%20publica\\_web.pdf](http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-instrumentos-de-gestion-de-informacion%20publica_web.pdf)

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<p><b>MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES DEL IDEP</b></p>	Código: MN-AC-10-03
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/12/2024
		Página 7 de 21

El Derecho de petición puede ejercerse en interés general o particular, u obrando en cumplimiento de una obligación o deber legal. También puede tratarse del Derecho de petición de Informaciones y del Derecho de formulación de consultas y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del Derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: El reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del Derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

#### **4.2 ¿Qué es una petición?**

Una petición es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en su asunto concreto.

#### **4.3 ¿Quiénes tienen derecho a presentar peticiones?**

Cualquier persona lo puede presentar: todo ser humano independientemente de las condiciones de sexo, género, edad, nacionalidad, estado civil, grupo étnico, en condición de discapacidad.

En Colombia tienen derecho a presentar peticiones todas las personas, sean nacionales o extranjeras, adultas o menores de edad, letradas o analfabetas.

Sin embargo, los militares y policías tienen prohibido constitucionalmente formular como tales, ante las autoridades de la fuerza pública, peticiones que no se relacionen con el servicio y la moralidad del cuerpo respectivo. Lo anterior no impide a militares y policías ejercer libremente el derecho de petición en otros ámbitos y materias, pues todos ellos son titulares de ese derecho fundamental.

#### **4.4 ¿Ante quién se puede ejercer el derecho de petición?**

El derecho de petición se puede ejercer ante:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<p><b>MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES DEL IDEP</b></p>	Código: MN-AC-10-03
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/12/2024
		Página 8 de 21

- Las autoridades.
- Los particulares que presten un servicio público o actúen o deban actuar en desarrollo de funciones públicas.
- El legislador podrá reglamentar el ejercicio del derecho de petición ante las organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

#### 4.5 ¿Con qué finalidad pueden presentarse las peticiones ante las autoridades?

Las peticiones pueden presentarse:

- Para que por motivos de interés general o particular se inicie una actuación administrativa por las autoridades.
- Para que por motivos de interés general o particular las autoridades permitan el acceso a la información sobre las acciones por ellas desarrolladas.
- Para que por motivos de interés general o particular las autoridades permitan conocer documentos no reservados u obtener copias de los mismos.
- Para que por motivos de interés general o particular se den por las autoridades dictámenes o conceptos sobre asuntos de su competencia.

#### 4.6 ¿Hay límites al acceso de documentos públicos?

Sí. El derecho de acceso a documentos públicos puede ampararse bajo reserva en los casos que establezca la Ley. Los funcionarios públicos están autorizados para no permitir el acceso a aquellos documentos que sean reservados.

El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten en el debido ejercicio de sus funciones; sin embargo, les corresponde a dichas autoridades asegurar su reserva.

### 5 NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

Es importante comprender e identificar el núcleo esencial del derecho fundamental del derecho de petición, cuyos elementos servirán de guía a la hora de gestionar una petición, como se describe a continuación:

- **Pronta resolución:** consiste en responder la petición es en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos legales. Por regla general 15 días hábiles.
- **Respuesta de fondo:** es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con cuatro condiciones:
  - ✓ **Claridad:** la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<b>MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES DEL IDEP</b>	Código: MN-AC-10-03
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/12/2024
		Página 9 de 21

- ✓ **Precisión:** la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.
- ✓ **Congruencia:** la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
- ✓ **Consecuencia:** las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente

- **Notificación de la decisión:** es la necesidad de poner en conocimiento del peticionario la respuesta o decisión, ya que implica la posibilidad de controvertir la respuesta.

Los elementos estructurales del derecho fundamental de petición, de acuerdo con la Sentencia C-007/2017<sup>3</sup>, son:

- El derecho a presentar peticiones ante las autoridades por motivos de interés general o particular;
- La posibilidad de que la solicitud sea presentada de forma escrita o verbal;
- El respeto en su formulación;
- La informalidad en la petición;
- La prontitud en la resolución;
- La habilitación al Legislador para reglamentar su ejercicio ante organización privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Los requisitos para que la ciudadanía presente Quejas, Reclamos y Denuncias en el IDEP son:

En sus quejas, reclamos y denuncias, los interesados deberán mencionar el nombre del funcionario o dependencia contra quien se dirige la queja, reclamo o denuncia y los motivos en los que se sustenta.

Las quejas, reclamos y denuncias deberán contener por lo menos:

- Designación del nombre del funcionario o dependencia contra quien se dirige o la información que posea.
- Nombres y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad, dirección y teléfono y los de su apoderado o representante, si fuera el caso.
- Indicar el motivo de la queja, reclamo o denuncia.
- Los hechos en los que se sustenta o apoya.

<sup>3</sup> MP Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente D-11519

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<b>MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES DEL IDEP</b>	Código: MN-AC-10-03
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/12/2024
		Página <b>10</b> de <b>21</b>

- La relación de los documentos soporte de la queja, reclamo o denuncia que se adjuntan.
- La firma del solicitante.

## 6 MODALIDADES DE LAS PETICIONES

Las modalidades en las pueden ser clasificadas las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en el marco de la Ley 1755 de 2015, son:

Petición	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse?	¿Se sube al sistema?
<b>Derecho de petición en interés general</b>	Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Si
<b>Derecho de petición en interés particular</b>	Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que solo le interesa a él o a su entorno.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Si
<b>Queja</b>	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Si
<b>Reclamo</b>	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Si
<b>Sugerencia</b>	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Si
<b>Denuncia por actos de corrupción</b>	Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas o comportamientos constitutivos en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Si
<b>Felicitación</b>	Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción que experimentó frente al acceso de los trámites y procedimientos administrativos de una autoridad.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Si

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<b>MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES DEL IDEP</b>	Código: MN-AC-10-03
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/12/2024
		Página 11 de 21

Petición	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse?	¿Se sube al sistema?
<b>Solicitud de acceso a la información</b>	Facultad que tienen los ciudadanos de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.	Si
<b>Solicitud de copias</b>	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.	Si
<b>Consulta</b>	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.	Si

Para el Instituto es importante identificar cuando se realizan por los peticionarios una consulta de datos – Habeas Data y reclamo - Habeas Data, como se menciona a continuación:

- **Consulta de datos – Habeas Data:** donde los titulares de la información o sus causahabientes realizan consulta sobre la información personal que repose en cualquier base de datos, sea propiedad o administrada por la entidad deberá ser tipificada como Solicitud de acceso a la información y categorizada como “consulta de datos – Habeas Data”, teniendo como tiempo de respuesta los 10 días hábiles siguientes a su recepción. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término
- **Reclamo – Habeas Data:** aquella solicitud que presenta el titular de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, deberá ser tipificada como reclamo y categorizada como “reclamo– Habeas Data”, teniendo como tiempo de respuesta los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual, en ningún

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<b>MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES DEL IDEP</b>	Código: MN-AC-10-03
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/12/2024
		Página 12 de 21

caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Teniendo en cuenta que existen otro tipo de peticiones que deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la ley 1755 de 2015, pero que por su connotación de ser solicitudes entre entidades no deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:

Petición	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse?	¿Se sube al sistema?
<b>Petición entre autoridades</b>	Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos.	<p>En un término no mayor de 10 días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición, y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.</p> <p><b>Defensoría del Pueblo:</b> requiera información necesaria para el ejercicio de sus funciones, deberá ser suministrada en un término máximo de cinco (5) días hábiles.</p> <p><b>Proposiciones de los Concejales:</b> En cumplimiento de la función de control político, el Concejo de Bogotá, D.C., podrá citar a los Secretarios de Despacho, Jefes de Departamento Administrativo y Unidades Administrativas Especiales, Representantes Legales de las Entidades Descentralizadas, así como al Personero, Contralor y Veedor Distritales.</p> <p>Toda proposición de citación una vez aprobada, será remitida por el Secretario respectivo al citado, con el cuestionario correspondiente, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes. El citado responderá dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo del cuestionario en medio magnético y/o correo electrónico y en original impreso y firmado para que repose en la Secretaría respectiva. El Secretario General o de Comisión Permanente pondrá el cuestionario y las respuestas a través de la red interna del Concejo de Bogotá, para conocimiento de los concejales.</p> <p>Si la complejidad del cuestionario lo amerita, el citado solicitará ante el Secretario General o Secretario de Comisión una prórroga para dar respuesta, quien la concederá por un máximo de tres (3) días hábiles.</p>	No

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<b>MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES DEL IDEP</b>	Código: MN-AC-10-03
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/12/2024
		Página 13 de 21

Petición	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse?	¿Se sube al sistema?
		Es obligación del citado concurrir a la sesión el día y hora señalados para el debate. Dicha citación debe hacerse con no menos de cinco (5) días hábiles de anticipación, salvo cuando se trate de la continuación de un debate, o cuando a juicio el Presidente, la urgencia lo requiera.	
<b>Solicitud de informes por los congresistas</b>	Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso.	Dentro de los cinco (5) días siguientes <sup>4</sup> .	No

## 7 GESTIÓN DE LAS PETICIONES

### 7.1 Recibo de la petición

Los servidores públicos del IDEP que se encuentran en la ventanilla hacia fuera o *front office*; son idóneos, puesto que cuentan con el conocimiento técnico y especializado sobre los procesos, procedimientos, trámites y normativa básica institucional; así como, en las cualidades relacionadas con la prestación del servicio en condiciones dignas, lo suficientemente preparados en las diferentes temáticas relacionadas con la entidad y con observancia de los principios de igualdad, celeridad, eficiencia, transparencia e integridad pública. Sumado a lo anterior, el servidor público debe:

- Identificar si la entidad es competente o no para responder la solicitud.
- Verificar si la petición está completa o si se trata de una solicitud en la que la ciudadanía debe anexar algún tipo de documento, es decir, revisar en el acto de recibo su completitud y en caso de faltar algún requisito, informar al ciudadano.
- El solicitante puede insistir que se radique la petición de forma incompleta, en cuyo caso, se debe proceder a su registro, pues en ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

### 7.2 Clasificar la petición

El servidor público debe revisar si se trata de una petición prioritaria, para lo cual se debe tener en cuenta cuatro situaciones:

- i) Si a través de ella está solicitando el reconocimiento de un derecho fundamental,

<sup>4</sup> Artículo 258, Ley 5 de 1995 "Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes"

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<p><b>MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES DEL IDEP</b></p>	Código: MN-AC-10-03
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/12/2024
		Página <b>14</b> de <b>21</b>

- ii) Si tiene la finalidad de evitar un perjuicio irremediable,
- iii) Si se trata de una petición presentada por un periodista,
- iv) Si es presentada por un niño, niña o adolescente. Si en efecto se trata de una petición prioritaria es necesario subordinar el derecho de turno y resolver de forma prioritaria.

Posteriormente, se debe establecer la modalidad de la petición (derecho de petición en interés general o particular, solicitud de información, consulta, petición de una autoridad administrativa, solicitud del Congreso, o si se realiza en ejercicio del derecho de protección del derecho de Hábeas Data).

El servidor público que radica la petición debe remitir en el menor tiempo posible, la solicitud al área encargada de proyectar la respuesta, esto con el propósito de llevar a cabo el segundo filtro sobre la competencia desde el punto de vista técnico, bien sea externo (compete a otra entidad) o interno (compete a otra dependencia).

### 7.3 Elaboración de la respuesta

En caso que se haya radicado una petición incompleta a insistencia del solicitante, la entidad deberá requerir al ciudadano los documentos faltantes en el término de 10 días hábiles siguientes a la radicación. El ciudadano tendrá un mes para completar la petición. Si el solicitante no aporta los documentos faltantes en el término antes señalado, la entidad deberá decretar el desistimiento tácito de la petición mediante acto administrativo, que deberá ser notificado personalmente y contra el cual, procede el recurso de reposición.

Una vez sea asignada la petición al área encargada de elaborar la respuesta, será necesario que la analice en su integridad y establezca si es clara en cuanto al objeto de la solicitud, o si, por el contrario, puede enmarcarse como oscura, análoga o reiterativa. Lo anterior, teniendo en cuenta lo siguiente:

- **Petición oscura:** se presenta cuando no es posible establecer o comprender lo solicitado o su objeto. En este caso, la norma indica que se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivó la petición.
- **Petición análoga:** opera cuando más de diez personas formulando peticiones con identidad frente al objeto mismo de la petición. Se presenta en las solicitudes de información, de interés general o de consulta. En este caso, la entidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.
- **Petición reiterativa:** se considera que una petición es reiterativa cuando el peticionario haya solicitado previamente lo mismo y la entidad hubiese resuelto de fondo lo pedido dentro los términos legales.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<b>MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES DEL IDEP</b>	Código: MN-AC-10-03
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/12/2024
		Página 15 de 21

Si la petición es clara, la dependencia que proyectará la respuesta tendrá que estructurarse teniendo en cuenta los componentes del Núcleo esencial del Derecho fundamental de petición, descrito en el numeral 4 del presente Manual así como lo establecido en el documento MN-GD-07-01 Manual de Archivo y Correspondencia del IDEP en el numeral 6, lineamientos como se expone a continuación: **“Séptimo:** *Las firmas autorizadas por el IDEP para emitir comunicaciones son las designadas en los manuales de procedimientos de los cargos de los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo que genere la institución. Podrán firmar cualquier tipo de comunicación oficial la persona a quién se le haya dirigido la comunicación siempre y cuando desempeñe alguno de los cargos de Dirección General, Subdirecciones, Jefes de Oficinas Asesoras, Asesores de Dirección, Supervisores de Contratos y Coordinadores de Área.* **Parágrafo.** *- Las comunicaciones oficiales salientes (externas) únicamente podrán ser firmadas por funcionarios de planta del IDEP y en ningún caso por contratistas.” ...* **“Parágrafo:** *Para el caso de comunicaciones oficiales que se reciben o emiten a través de correo electrónico institucional, deberán ser remitidas a la Ventanilla Única de Radicación para ser controladas a través del sistema automatizado de correspondencia (SIAFI)”* **“Noveno.** *- Las peticiones que se reciban a través del SDQS, que requieran trámite especial dentro de la entidad, serán radicadas y controladas a través del módulo de gestión documental automatizado (SIAFI).”*

En caso que se remitan respuestas a través del correo electrónico que esté a cargo de un contratista, este deberá brindar la respuesta al peticionario con copia al supervisor del contrato y el jefe de la dependencia, para que así se asegure el conocimiento de las respuestas emitidas del IDEP.

Si la petición solicita información clasificada o reservada, la entidad deberá verificar en primera instancia si comprende toda la información requerida o si es parcial; posteriormente, argumentar en el proyecto de respuesta el fundamento jurídico que soporta la reserva o en su defecto indicar si se trata de información susceptible de ser protegida en virtud del Habeas Data.

Cuando la entidad haya rechazado una solicitud de información por motivos de reserva, y el solicitante haya presentado recurso de insistencia, el servidor público respectivo deberá enviar toda la documentación al juez administrativo (por ser entidad distrital). Dicho recurso deberá ser presentado por escrito y sustentado en la diligencia de notificación. El juez administrativo decidirá dentro de los diez días siguientes.

#### 7.4 Notificación de la respuesta

La entidad deberá poner en conocimiento del solicitante, a través del proceso de notificación, para garantizar el derecho de contradicción y del debido proceso.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<p><b>MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES DEL IDEP</b></p>	Código: MN-AC-10-03
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/12/2024
		Página <b>16</b> de <b>21</b>

Según el tipo de acto administrativo, la entidad deberá notificarlo de acuerdo con los diferentes mecanismos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La notificación de la respuesta a las peticiones se podrá llevar a cabo a través de medios electrónicos, siempre que el solicitante haya aceptado este medio de notificación. Esta quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el solicitante acceda al acto administrativo, situación que deberá ser certificada por la entidad.

## 7.5 Situaciones especiales

### 7.5.1 Peticiones verbales

Partiendo de la idoneidad de los servidores públicos, cuando se presente una solicitud de carácter verbal, lo ideal será que sea resuelta en el primer nivel de servicio, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Adicional a ello, permite aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía.

Cuando un ciudadano presente una petición en lenguas indígenas, criollas, gitana o de señas, el servidor realizará un registro de la misma en video o audio y se dará traslado al Grupo de Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura para el trámite respectivo de traducción. Posteriormente se remite al área competente para dar respuesta al peticionario. En el documento MN-AU-10-01 Manual de Atención al ciudadano IDEP se encuentran los lineamientos para atención a Grupos étnicos minoritarios.

En todos los casos, la entidad deberá dejar constancia que la petición verbal contendrá como mínimo los siguientes datos:

- Número de radicado o consecutivo asignado a la petición
- Fecha y hora de recibido.
- Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- Objeto de la petición
- Razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de estas no impedirá su radicación.
- Relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición, en caso de ser necesario.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<p><b>MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES DEL IDEP</b></p>	Código: MN-AC-10-03
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/12/2024
		Página 17 de 21

- Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

### 7.5.2 Peticiones anónimas

Cuando se presente ante la entidad una petición anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales, según el numeral 5 del documento.

Como se desconoce los datos de identificación, la entidad debe notificar la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que *“Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.”* (Cursiva, negrilla y Subrayado fuera de texto)”.

### 7.5.3 Registro de peticiones en el sistema “Bogotá te escucha”

Bogotá te escucha es el Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, es un sistema de información para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permitir el seguimiento a las mismas; las peticiones registradas deberán ser resueltas por en el marco de la Ley 1755 de 2015.

Las peticiones que son objeto de registro en el Sistema tendrán la condición especial de ser presentadas por el ciudadano, usuario o grupo de interés. Sin embargo, en las siguientes situaciones se pueden hacer excepciones y radicar en el sistema la petición:

- **De las peticiones que son presentadas por las autoridades o entidades, únicamente** se registrarán las peticiones mediante las cuales se estén dando traslado por competencia sobre una petición ciudadana.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<b>MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES DEL IDEP</b>	Código: MN-AC-10-03
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/12/2024
		Página <b>18</b> de <b>21</b>

- **Peticiones verbales:** aquellas que no hayan sido resueltas de forma inmediata al solicitante deberán ser radicadas en el Sistema, siempre y cuando se cumpla con las características definidas en el presente documento.
- **Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA):** las solicitudes que radiquen los ciudadanos directamente en la entidad, relacionadas con trámites y OPAS, no deberán ser registradas en el Sistema. Únicamente serán registradas las solicitudes relacionadas con trámites y OPAS que deban ser trasladados por competencia a otra entidad, o aquellas radicadas directamente por la ciudadanía en el Sistema.
- **Felicitaciones:** las felicitaciones que los ciudadanos presenten a la entidad por su gestión deberán ser registradas en el Sistema para los fines estadísticos. Las comunicaciones podrán ser objeto de respuesta por parte de la entidad, para lo cual se tiene un término de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente a su radicación, de lo contrario, deberá cerrar la felicitación en el sistema, indicando que una vez analizada la misma, no contiene una petición ciudadana. En caso de que el documento de felicitación contenga una petición ciudadana, el IDEP debe cambiar la tipología en el sistema y proyectar la respuesta respectiva en los términos establecidos en la ley.
- **Peticiones relacionadas con los procesos de apoyo de la entidad:** las solicitudes que se presenten ante la entidad, relacionadas con los procesos o procedimientos de apoyo como:
  - ✓ Certificación laboral de servidores activos
  - ✓ Certificación de ejecución contractual
  - ✓ Certificación tributaria o de pagos
  - ✓ Solicitudes de empleo hojas de vida, pasantías o prácticas universitarias,
  - ✓ Campañas de comunicación
  - ✓ Invitaciones nacionales e internacionales y temas de protocolo
  - ✓ Certificación de radicación de correspondencia
  - ✓ Certificación de bono pensional.

No tendrá lugar a registro en el sistema aquellas peticiones que se relacionan directamente con el personal de seguridad, aseo y cafetería de los puntos presenciales de atención, así como, las convocatorias de talento humano, solicitudes de información de personal o de las plantas de la entidad, o sobre los procesos de contratación adelantados por la entidad, también las que solicitan el envío del arte de la campaña o información del uso de la campaña, tampoco serán registradas las solicitudes de audiencia pública o entrevista con el alcalde mayor.

- **Presentación de ofertas de servicios:** la presentación de ofertas para la prestación de servicios, tales como dotación, medicina prepagada y demás servicios, no deberán ser registradas en el Sistema. Las demás peticiones que no cumplan con las características establecidas para ser registradas en el Sistema deberán ser

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<p><b>MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES DEL IDEP</b></p>	Código: MN-AC-10-03
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/12/2024
		Página <b>19</b> de <b>21</b>

tramitadas a través del sistema de gestión documental o en el instrumento con que cuente el IDEP.

- El IDEP deberá ingresar las peticiones ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención, así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de la entidad.
- **Eficiencia administrativa y cero papel:** En concordancia con la Directiva Presidencial de CERO PAPEL<sup>5</sup>, no se remitirán en medio físico los documentos de las peticiones ciudadanas radicadas por medio escrito y estas se gestionarán a través del Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, con excepción de aquellas peticiones que contengan libros, folletos, planos, CDs o cualquier otro medio que no sea permitido su reproducción o de competencia de una entidad Nacional, Privada o Defensor a la Ciudadanía. Téngase en cuenta que, el recibo de una petición por el canal escrito, una vez registrada en el sistema, viaja de manera virtual y es deber del IDEP dar respuesta o informar sobre cualquier actuación administrativa por dicho medio, a menos que el peticionario autorice expresamente notificación electrónica. Así mismo, cuando la petición no sea competencia de la entidad que recibe, se debe realizar el correspondiente traslado por el sistema a la entidad que dará respuesta de fondo a la petición e informar al peticionario de dicha situación.
- **Registro de la petición en el Sistema:** Una vez recibida la petición por cualquier canal diferente al Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, la entidad deberá vincularla a dicho sistema a más tardar el día hábil siguiente a su recibo y radicación. De igual manera, tendrá la obligación de proceder al cierre de la petición en el sistema, a más tardar el mismo día en que se cumpla el término legal para dar respuesta.

#### 7.5.4 Peticiones durante la ejecución contractual

Cuando, en el marco de la ejecución de un contrato, se reciba una petición por los canales de atención del IDEP, esta deberá ser resuelta en primera instancia dentro de los dos (2) días siguientes por el Supervisor del contrato. Dichas respuestas siempre deberán realizarse a través de cualquier medio escrito, deberán contar con soportes y evidencias<sup>6</sup>, y deberán ser respetuosas, claras y precisas, con el fin de evitar traumatismos en la ejecución contractual.

En el evento de que la petición pueda ocasionar un daño antijurídico a la entidad, deberá ser puesta en conocimiento por el supervisor del contrato dentro de los cinco (5) días siguientes a su recibo al Comité de Contratación, a través de la Secretaria Técnica, de forma escrita o por correo electrónico. Esta comunicación debe incluir la petición, los antecedentes y la posible respuesta.

<sup>5</sup> Directiva Presidencial 04 de 2012.

<sup>6</sup> El principio de economía contenido en el artículo 25 de la ley 80 de 1993

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<b>MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES DEL IDEP</b>	Código: MN-AC-10-03
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/12/2024
		Página <b>20</b> de <b>21</b>

Al día siguiente de recibo por parte de la Secretaria Técnica del Comité de Contratación, esta dará traslado a los miembros del Comité y los citará de forma extraordinaria para que, en término máximo de ocho (8) días, el Comité se reúna, revise, discuta y plantee las recomendaciones para presentar al Ordenador del Gasto. En este Comité asistirá como invitado el Supervisor.

En todo caso, la entidad debe pronunciarse dentro del término que la ley establece siguiente al recibo de la petición. En caso contrario, se entenderá que la decisión es favorable a las pretensiones del solicitante en virtud del silencio administrativo positivo, sin perjuicio que el funcionario competente para dar respuesta sea responsable en los términos de ley.

## **8. CANALES DE SERVICIOS HABILITADOS PARA QUE LA CIUDADANÍA PRESENTE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS ANTE EL IDEP.**

Las peticiones, quejas, reclamos y denuncias se presentarán, en forma verbal o escrita a través de los canales de servicios dispuestos por el Instituto para la Investigación Educativa y del Desarrollo Pedagógico- IDEP-, los cuales son:

**Canal presencial:** Puede acudir a Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76 Torre 1-Aire, Oficina 1004, Código postal 111071, en horario de atención de lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada Continua.

- **Ventanilla única de radicación:** Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76 Torre 1-Aire, Oficina 1004
- **Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa (CRIIE)** Cl. 62 #26-41: Atención y guía de grupos de estudiantes universitarios, previa concertación con el docente a cargo a través del correo electrónico [criie@idep.edu.co](mailto:criie@idep.edu.co)

**Canal telefónico:** Ventanilla de radicación: 6012630603

**Canal virtual:** Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como correo electrónico, página web y redes sociales. Los habilitados son:

- **Correo Institucional:** [idep@idep.edu.co](mailto:idep@idep.edu.co)
- **Página web:** <http://www.idep.edu.co>
- **Bogotá te escucha:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) a través del cual puede interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad <http://www.bogota.gov.co/sdq>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	<p><b>MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES DEL IDEP</b></p>	Código: MN-AC-10-03
		Versión: 4
		Fecha de Aprobación: 12/12/2024
		Página <b>21</b> de <b>21</b>

- *Correo electrónico de denuncia actos de corrupción:* [dencorrupt@idep.edu.co](mailto:dencorrupt@idep.edu.co), en caso que la ciudadanía quiere presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos del IDEP, en el desempeño de sus funciones.
- *Correo electrónico de defensor del ciudadano:* [defensordelciudadano@idep.edu.co](mailto:defensordelciudadano@idep.edu.co), el objetivo es atender y solucionar de forma amable y efectiva, los conflictos que puedan surgir con la ciudadanía
- *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](https://www.instagram.com/idep_bogota)) y YouTube ([www.youtube.com/user/ComunicacionesIdep](https://www.youtube.com/user/ComunicacionesIdep)).

**Canal escrito:** Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.