

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

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

Bogotá D.C., mayo de 2024

Contenido

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

Durante el mes de ABRIL en el IDEP se recibieron un total de **cuarenta y un (41) 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	25
B. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	1
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	15
Total	41

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 veinticinco (25) peticiones del literal A de la tabla 1.

En el mismo sentido, se registra en el sistema interno del IDEP una (1) petición, que no fue subida 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	433	04/04/2024	311	11/04/2024	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR

Fuente: elaboración propia.

Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, quince (15) 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	435	04/04/2024	303	09/04/2024	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	444	05/04/2024	316	12/4/2024	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	454	10/04/2024	312	11/4/2024	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	456	10/04/2024	335	17/4/2024	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	458	10/04/2024	329	17/4/2024	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
6	468	11/04/2024	361	29/4/2024	EAFIT	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN
7	476	12/04/2024	357	26/4/2024	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
8	483	12/04/2024	360	29/4/2024	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
9	486	15/04/2024	359	26/4/2024	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
10	515	22/04/2024	356	25/4/2024	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
11	525	23/04/2024	365	30/4/2024	MINISTERIO DE CULTURA Y ARTES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
12	529	24/04/2024	356	25/4/2024	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
13	545	26/04/2024	367	30/4/2024	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
14	561	29/04/2024	364	30/4/2024	TSI THOMAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
15	574	30/04/2024	387	6/5/2024	SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Figura 1. Total, de peticiones dirigidas al IDEP registradas por los ciudadanos.

Bogotá te escucha



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	15
Web	10
Total General	25

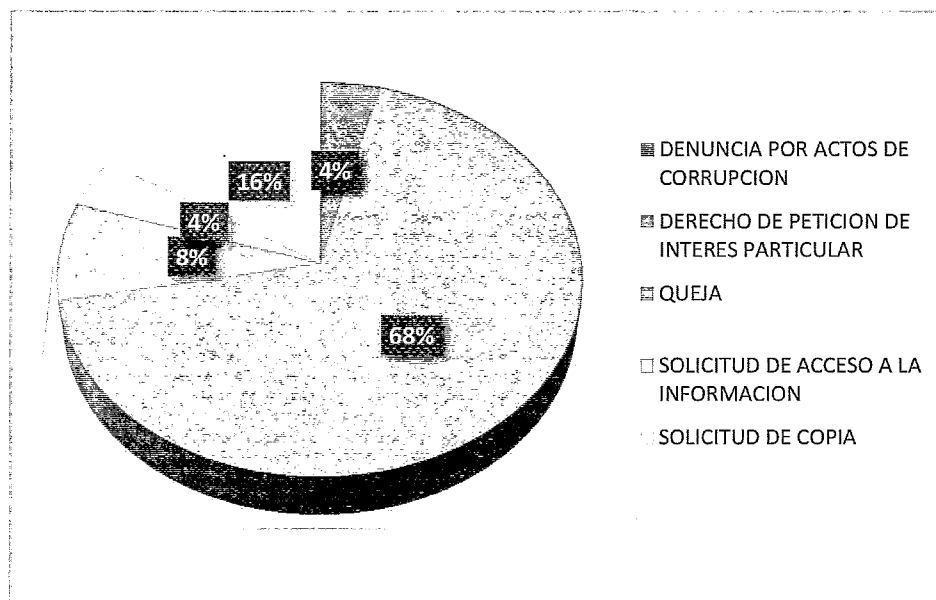
Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril de 2024, fueron registradas por el IDEP veinticinco (25) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, quince (15) ingresaron por e-mail, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del 60% de participación, seguido por la página web con un total de diez (10) peticiones, lo que corresponde al 40%.

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 abril las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 68% de participación, seguido por solicitud de copias con un 16% de participación, queja con un 8%, denuncia por actos de corrupción representando el 4% y solicitud de acceso a la información con un 4% de participación. (Ver figura).

4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de ABRIL

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de ABRIL que fueron reportadas en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha* con respuesta definitiva ascienden a diecisiete (17), de las cuales once (11) corresponden al periodo actual y seis (6) 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.

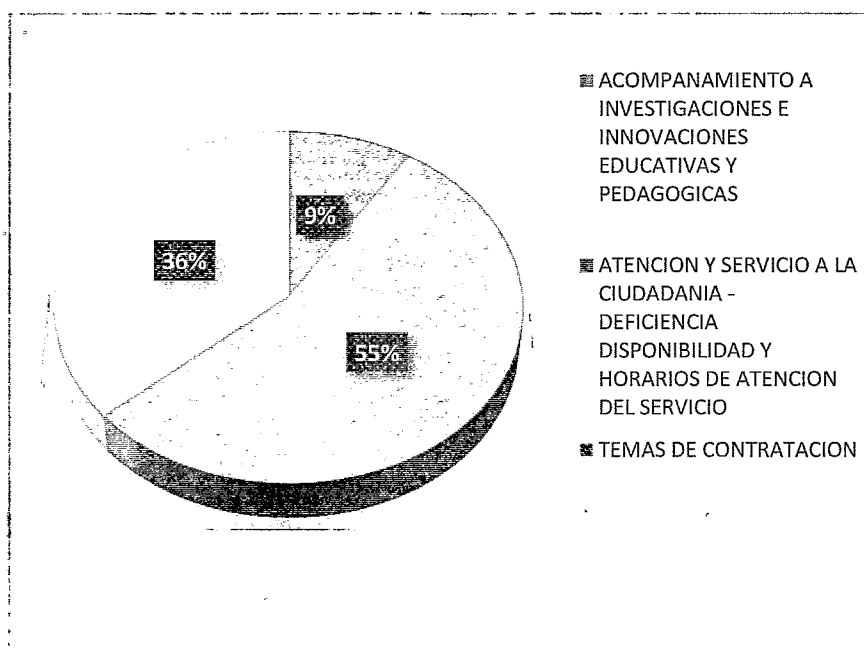
Tabla 5. *Peticiones cerradas con respuesta definitiva*

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Dirección General	10	4	14
Subdirección académica	1	1	2
Subdirección Administrativa y Financiera	-	1	1
Total general	11	6	17

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las once (11) peticiones atendidas:

Figura 3. Subtemas.



Fuente: elaboración propia.

5. Total, de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de ABRIL 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	3	50%
Secretaría de Gobierno	2	33%
Universidad Distrital	1	17%
Total de traslados por no competencia	6	100%

Fuente: elaboración propia.

6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de abril 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 **once (11)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de ABRIL, 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 dependencias

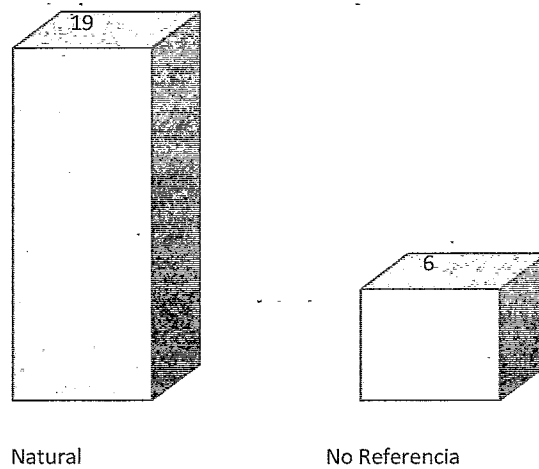
Dependencia	Consulta	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de copia	Días promedio de gestión
Dirección General	-	7	6	7
Subdirección académica	28	14	-	21
Subdirección Administrativa	-	9	-	9
Días promedio de gestión	28	8	6	9

Fuente: elaboración propia

8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza de los peticionarios, fueron atendidas un 76% de peticiones provenientes de personas naturales y un 24% de peticionarios no referenciados.

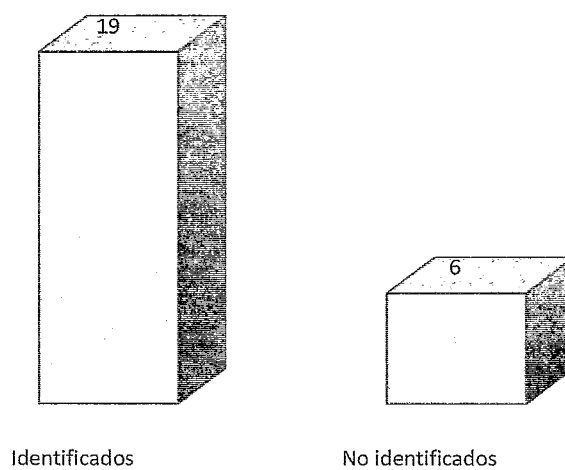
Figura 4. Tipo de peticionario.



Fuente: elaboración propia

En la figura 5, la calidad del peticionario se entiende como la identificación del solicitante al momento de realizar la petición; para el mes de ABRIL se puede evidenciar que el número de peticiones que fueron recibidas en el IDEP a través de peticionarios identificados representan el 76%. 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 veinticinco (25) peticiones que ingresan por el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de Bogotá te Escucha*, además se relacionan las quince (15) peticiones de entidades o autoridades públicas y la única (01) petición que fue 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									
Derecho de petición en interés particular	16	21	10	18									
Queja	3	2	1	2									
Reclamo	0	0	0	0									
Sugerencia	0	0	0	0									
Denuncia por actos de corrupción	0	0	1	1									
Felicitación	0	0	0	0									
Solicitud de acceso a la información	5	4	0	1									
Solicitud de copias	0	0	0	4									
Consulta	7	1	3	0									
Consulta de datos – Habeas Data	0	0	0	0									
Reclamo – Habeas Data	0	0	0	0									
Petición entre autoridades	26	29	19	15									
Total	57	58	35	41									

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.

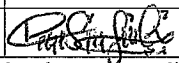
Conclusiones

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



MARTHA LUCIA VELEZ VALLEJO.

Subdirectora Administrativa y Financiera IDEP.

	Nombre / Cargo	Firma
Elaboró	Diana Sofia 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.”