

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

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

Bogotá D.C., septiembre de 2024

Contenido

1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de AGOSTO	4
2. Canales de interacción	6
3. Tipologías o modalidades	6
6. Subtema: veeduría ciudadana	8
7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencias	8
8. Tipo de peticionario y calidad del requirente	9
9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2024	10
Conclusiones	11

Introducción

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015 y del literal (n) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013 de la Alcaldía 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 AGOSTO 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 AGOSTO

Durante el mes de AGOSTO en el IDEP se recibieron un total de **treinta (30) 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	19
B. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	2
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	9
Total	30

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 diecinueve (19) peticiones del literal A de la tabla 1.

En el mismo sentido, se registra en el sistema interno del IDEP dos (2) 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	1110	09/08/2024	817-1562	29/08/2024	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
2	1112	09/08/2024	704	3/9/2024	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR

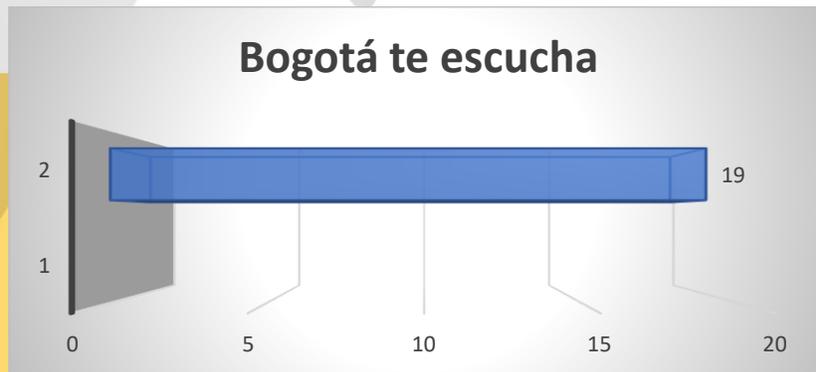
Fuente: elaboración propia.

Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, nueve (9) 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 o en GOOBI	Fecha ingreso en GOOBI	No. Radicado respuesta GOOBI	Fecha cierre GOOBI	Entidad que remite	Tipo de solicitud
1	1061	01/08/2024	620	01/08/24	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	1075	01/08/2024	622	02/08/24	UNI JAVERIANA	INTERÉS PARTICULAR
3	1088	02/08/2024	700	03/09/24	DASCD	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	1097	05/08/2024	639	08/08/24	DASCD	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	1098	05/08/2024	643	09/08/24	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
6	1101	05/08/2024	656	15/08/24	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	1129	15/08/2024	663	16/08/24	PERSONERIA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
8	1137	16/08/2024	671	22/08/24	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
9	1183	27/08/2024	Pendiente por respuesta.		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) 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/registroPetition>

Tabla 4. Canal de interacción

Canal	Total
E-Mail	15
Web	4
Total General	19

Fuente: elaboración propia.

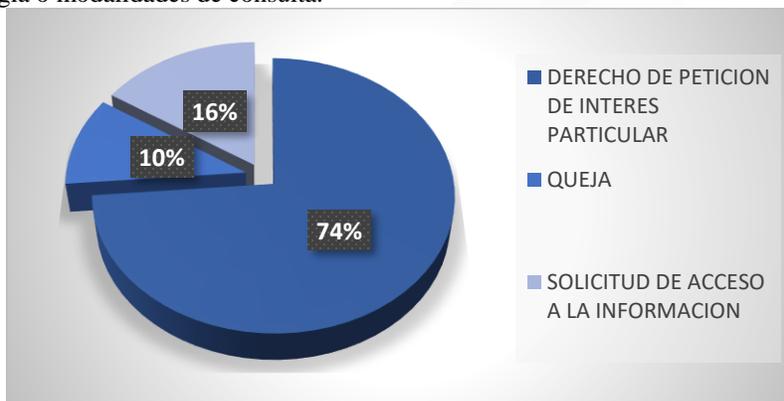
Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de AGOSTO de 2024, fueron registradas por el IDEP diecinueve (19) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, quince (15) ingresaron por e-mail, siendo este el medio más utilizado por los ciudadanos con un porcentaje del 79% de participación, seguido por la página web con un total de cuatro (4) peticiones, lo que corresponde al 21%.

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 AGOSTO las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 74% de participación, solicitud de acceso a la información con un 16% y queja con un 10% de participación. (Ver figura).

4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de AGOSTO

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

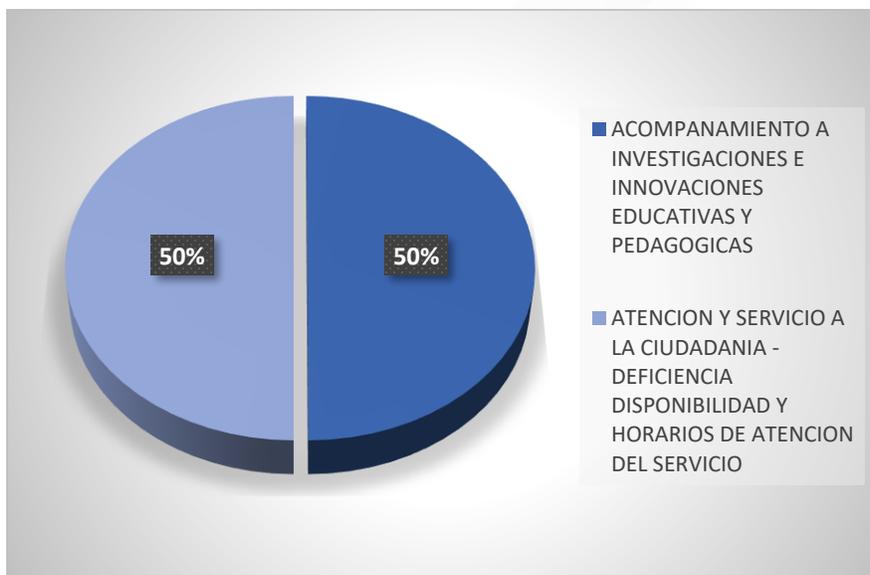
Tabla 5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Oficina Jurídica	4	4	8
Subdirección académica	5	6	11
Subdirección Administrativa y Financiera	1	-	1
Total general	10	10	20

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las diez (10) peticiones atendidas:

Figura 3. Subtemas.



Fuente: elaboración propia.

5. Total, de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de AGOSTO se realizaron cinco (5) traslados por no ser de competencia del IDEP. Se remitió a las entidades competentes de la siguiente manera.

Tabla 6. *Traslado por no competencia.*

Entidad	Total	Porcentaje
Secretaría De Educación	4	80%
Secretaría General	1	20%
Total de traslados por no competencia	5	100%

Fuente: elaboración propia.

6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de AGOSTO 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 **diez (10)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de AGOSTO, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de **seis (6)** días, cumpliendo con los tiempos establecidos por la ley.

Tabla 7. Promedio de respuesta por tipología y por dependencia

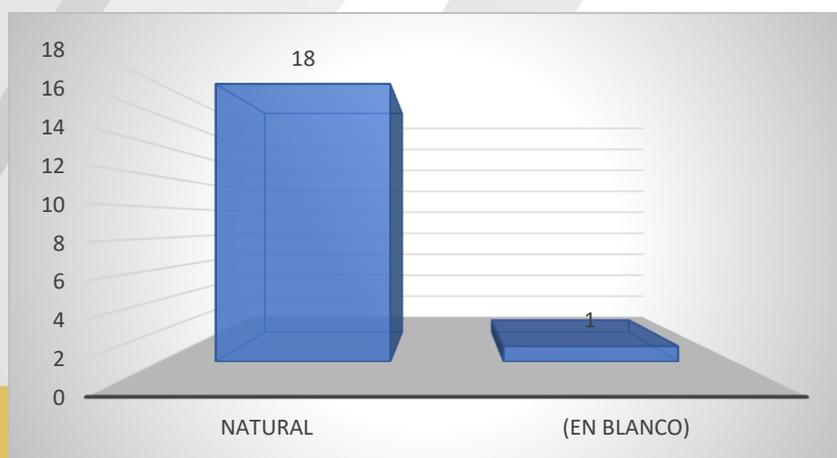
Dependencia	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Queja	Solicitud de acceso a la información	Días promedio de gestión
Oficina Jurídica	8	3	-	-	4
Subdirección académica	-	9	7	6	8
Subdirección Administrativa	-	1	-	-	1
Días promedio de gestión	8	5	7	6	6

Fuente: elaboración propia

8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza de los peticionarios, fueron atendidas un 95% de peticiones provenientes de personas naturales y un 5% de personas no identificadas.

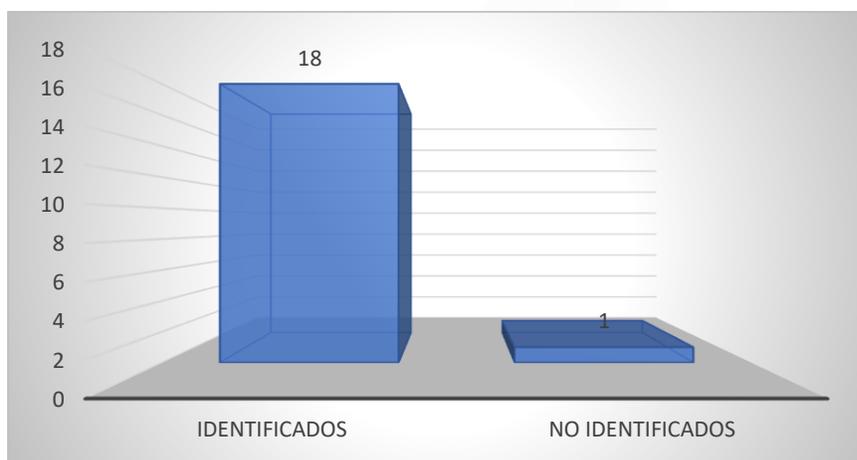
Figura 4. Tipo de peticionario.



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 AGOSTO se puede evidenciar que el número de peticiones que fueron recibidas en el IDEP a través de peticionarios identificados representan el 95%. 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 diecinueve (19) peticiones que ingresan por el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de Bogotá te Escucha*, además se relacionan las nueve (9) peticiones de entidades o autoridades públicas y las dos (02) 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					
Derecho de petición en interés particular	16	21	10	18	17	17	24	16					
Queja	3	2	1	2	3	2	3	2					
Reclamo	0	0	0	0	0	0	0	0					
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0	0					
Denuncia por actos de corrupción	0	0	1	1	0	1	0	0					
Felicitación	0	0	0	0	0	0	0	0					
Solicitud de acceso a la información	5	4	0	1	2	5	5	3					
Solicitud de copias	0	0	0	4	0	0	0	0					
Consulta	7	1	3	0	0	0	0	0					

Consulta de datos – Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0	0					
Reclamo – Habeas Data	0	0	0	0	0	0	0	0					
Petición entre autoridades	26	29	19	15	10	15	14	9					
Total	57	58	35	41	32	40	46	30					

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 AGOSTO 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.”