

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

**INFORME PQRS ENERO DE
2025 ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Bogotá D.C., febrero de 2025

Contenido

1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de ENERO	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 2025	10
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 ENERO de 2025, 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 ENERO

Durante el mes de ENERO 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	20
B. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	14
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	7
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 veinte (20) peticiones del literal A de la tabla 1.

En el mismo sentido, se registra en el sistema interno del IDEP catorce (14) 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	9	07/01/2025	4	7/1/2025	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
2	12	07/01/2025	6	7/1/2025	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
3	13	08/01/2025	35	21/1/2025	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
4	26	13/01/2025	29	15/1/2025	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
5	42	16/01/2025	20	16/1/2025	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR

6	44	16/01/2025	21	16/1/2025	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
7	61	20/01/2025	61	30/1/2025	OFICINA JURÍDICA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
8	64	20/01/2025	53	29/1/2025	OFICINA JURÍDICA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
9	63	20/01/2025	51	29/1/2025	OFICINA JURÍDICA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
10	66	21/01/2025	52	29/1/2025	OFICINA JURÍDICA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
11	67	21/01/2025	54	29/1/2025	OFICINA JURÍDICA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
12	73	22/01/2025	55	29/1/2025	OFICINA JURÍDICA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
13	93	27/01/2025	57	30/1/2025	OFICINA JURÍDICA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
14	106	30/01/2025	62	30/1/2025	OFICINA JURÍDICA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR

Fuente: elaboración propia.

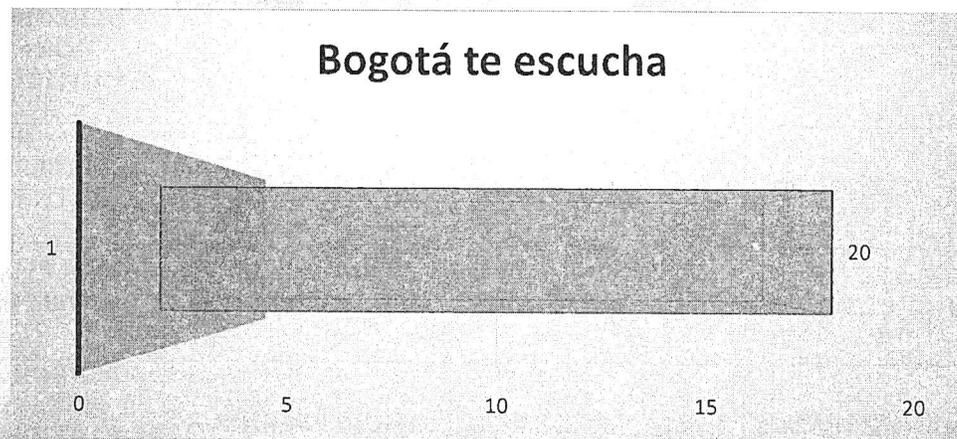
Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, siete (7) en total, según el literal C de la tabla 1, no se suben al *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha*, acorde a las orientaciones dadas en el *Manual de peticiones ciudadanas* 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	51	17/01/2025	45	24/01/25	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	INTERÉS GENERAL

2	68	21/01/2025	43	24/01/25	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	75	22/01/2025	47	27/1/25	CONCEJO DE BOGOTÁ - Proposición 55	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
4	78	23/01/2025			SED - CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	79	23/01/2025	41	24/01/25	SED - CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
6	102	29/01/2025	60	30/01/2025	DEFENSORÍA DELE SPACIO PÚBLICO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	110	31/01/2025	Pendiente por respuesta.		IDIGER	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/registrarpeticion>

Tabla 4. Canal de interacción

Canal	Total
E-Mail	16
Web	4
Total General	20

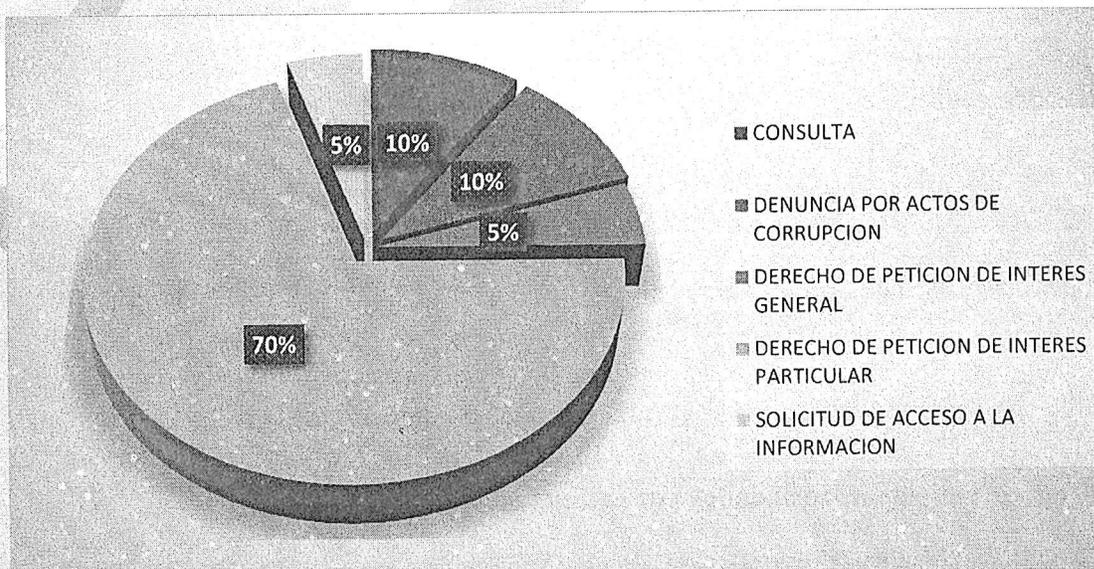
Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero de 2025, fueron registradas por el IDEP veinte (20) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, dieciseis (16) ingresaron por e-mail con un porcentaje del 80% de participación, seguido por la página web con un total de cuatro (4) peticiones con un porcentaje del 20%.

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.

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.

Durante el mes de enero las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 70% de participación, consulta y denuncia por actos de corrupción 10% cada una y solicitud de acceso a la información e interés general con una participación del 5% cada una. (Ver figura).

4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de enero

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de enero que fueron reportadas en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha* con respuesta definitiva ascienden a dieciocho (18). (Ver tabla 5)

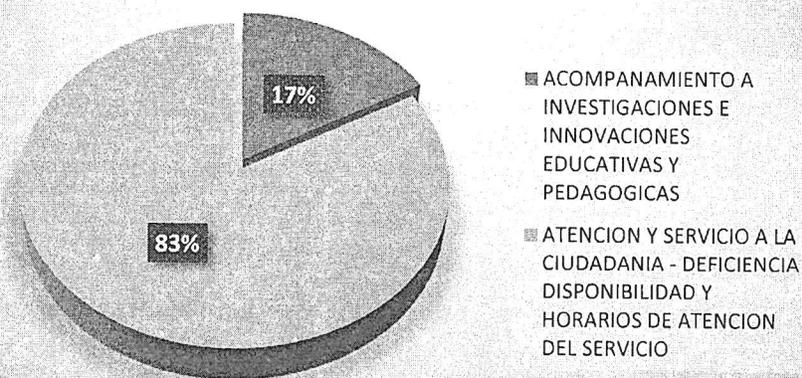
Tabla 5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Oficina Jurídica	14	14	14
Subdirección académica	4	4	4
Total general	18	18	18

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las dieciocho (18) peticiones atendidas:

Figura 3. Subtemas.



Fuente: elaboración propia.

5. Total, de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de ENERO 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	4	100%
Total de traslados por no competencia	4	100%

Fuente: elaboración propia.

6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de enero el IDEP no registró ninguna petición proveniente de la Veeduría.

7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencias

En la tabla 7 se observa el promedio de respuesta de las **dieciocho (18)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de enero, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de **cuatro (4)** días, cumpliendo con los tiempos establecidos por la ley.

Tabla 7. Promedio de respuesta por tipología y por dependencia

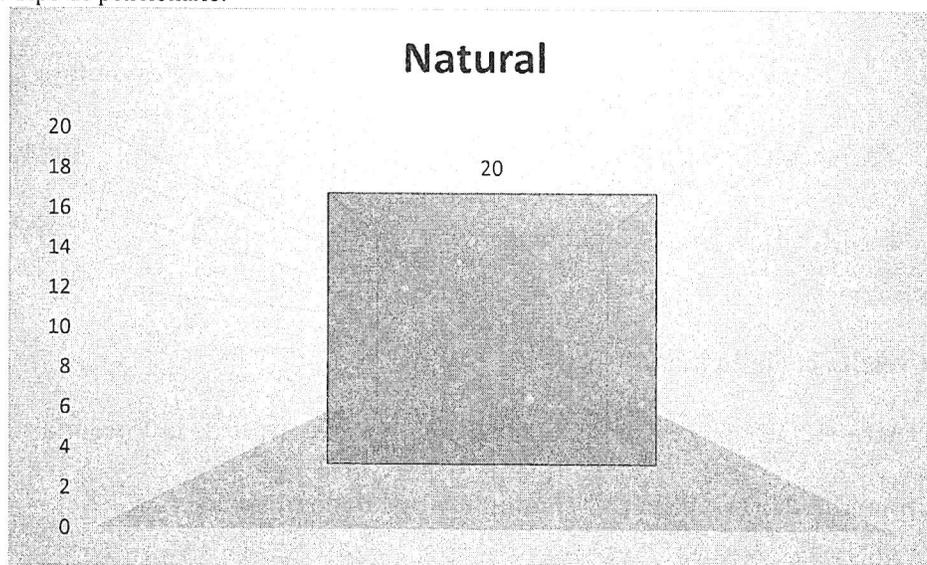
Dependencia	Consulta	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de acceso a la información	Días promedio de gestión
Oficina Jurídica	-	6	3	-	4
Subdirección Académica	1	2	1	9	3
Días promedio de gestión	1	5	3	9	4

Fuente: elaboración propia

8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza de los peticionarios, fueron atendidas un 100% de personas naturales.

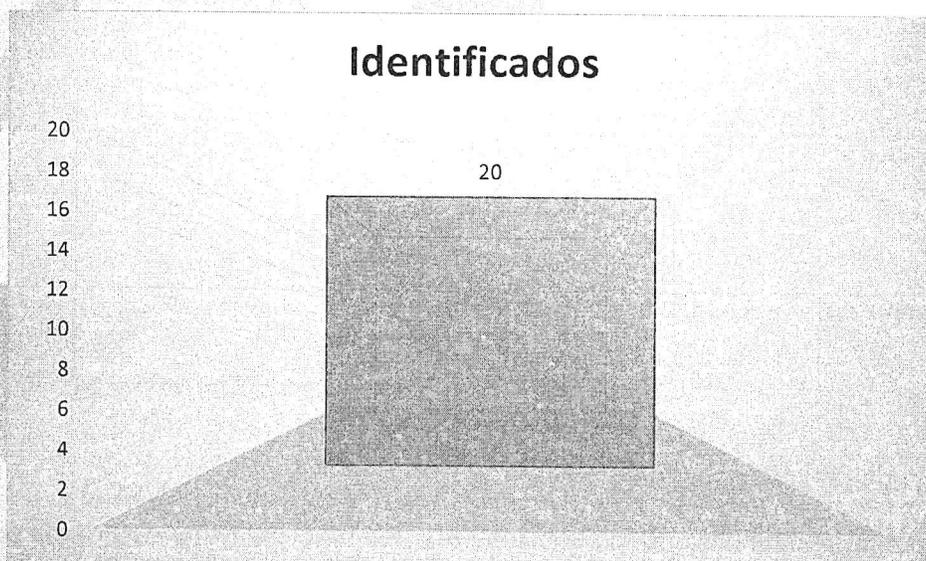
Figura 4. Tipo de peticionario.



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 enero se puede evidenciar que el número de peticiones que fueron recibidas en el IDEP a través de peticionarios identificados representan el 100%. Como se puede ver a continuación:

Figura 5. Calidad del requirente.



Fuente: elaboración propia.

9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2025

Este informe muestra las veinte (20) peticiones que ingresan por el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de Bogotá te Escucha*, además se relacionan las siete (7)

peticiones de entidades o autoridades públicas y las catorce (14) 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	1												
Derecho de petición en interés particular	28												
Queja	0												
Reclamo	0												
Sugerencia	0												
Denuncia por actos de corrupción	2												
Felicitación	0												
Solicitud de acceso a la información	1												
Solicitud de copias	0												
Consulta	2												
Consulta de datos – Habeas Data	0												
Reclamo – Habeas Data	0												
Petición entre autoridades	7												
Total	41												

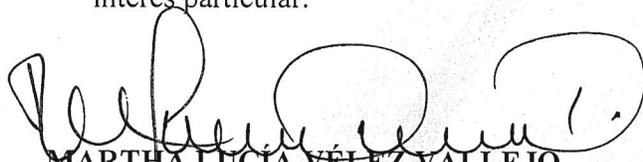
Recomendaciones

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*.

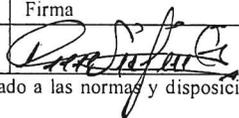
Realizar la revisión de los procedimientos correspondientes a la gestión de comunicaciones oficiales administración, lo anterior con el fin de garantizar la confiabilidad de los datos de seguimiento a términos de ley.

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 enero de 2025 las solicitudes con mayor frecuencia fueron los derechos de interés particular.



MARTHA LUCÍA VELEZ VALLEJO
Subdirectora Administrativa y Financiera

	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.”