

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

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

Bogotá D.C., marzo de 2025

Contenido

1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de FEBRERO	4
2. Canales de interacción	7
3. Tipologías o modalidades	8
6. Subtema: veeduría ciudadana	10
7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y por dependencias	10
8. Tipo de peticionario y calidad del requirente	11
9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2025	12
Conclusiones	13

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 (PQRS), 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 FEBRERO 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 FEBRERO

Durante el mes de FEBRERO en el IDEP se recibieron un total de **sesenta y un (61)** 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	26
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	10
Total	61

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 veintiseis (26) 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	140	04/02/2025	125	20/2//25	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
2	141	04/02/2025	147	25/2/2025	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
3	146	05/02/2025	88	11/2/2025	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
4	150	05/02/2025	74	5/2/2025	OFICINA JURÍDICA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
5	157	06/02/25	112	14/2/2025	OFICINA JURÍDICA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR

6	183	10/02/2025	102	13/2/2025	OFICINA JURÍDICA	INTERES PARTICULAR
7	185	10/02/2025	99	13/2/2025	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	INTERES PARTICULAR
8	186	10/02/2025	92	11/2/2025	OFICINA JURÍDICA	INTERES PARTICULAR
9	187	10/02/2025	98	13/2/2025	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	INTERES PARTICULAR
10	188	10/02/2025	100	14/2/2025	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	INTERES PARTICULAR
11	189	10/02/2025	101	13/2/2025	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	INTERES PARTICULAR
12	190	10/02/2025	128	20/2/2025	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	INTERES PARTICULAR
13	191	10/02/2025	89	11/2/2025	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	INTERES PARTICULAR
14	192	10/02/2025	90	11/2/2025	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	INTERES PARTICULAR
15	194	10/02/2025	127	20/2/2025	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	INTERES PARTICULAR
16	198	10/02/2025	97	13/2/2025	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	INTERES PARTICULAR
17	208	11/02/2025	107	14/2/2025	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	INTERES PARTICULAR
18	223	13/02/2025	110	14/2/2025	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	INTERES PARTICULAR
19	224	13/02/2025	104	13/2/2025	OFICINA JURÍDICA	INTERES PARTICULAR

20	228	14/02/2025	109	14/2/2025	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	INTERES PARTICULAR
21	233	14/02/2025	111	14/2/2025	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	INTERES PARTICULAR
22	239	17/02/2025	126	20/2/2025	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	INTERES PARTICULAR
23	241	17/02/2025	119	19/2/2025	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	INTERES PARTICULAR
24	268	20/02/2025	132	21/2/2025	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	INTERES PARTICULAR
25	298	25/02/2025	Pendiente por respuesta.		ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	INTERES PARTICULAR
26	308	27/2/25	817-385	3/3/2025	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR

Fuente: elaboración propia.

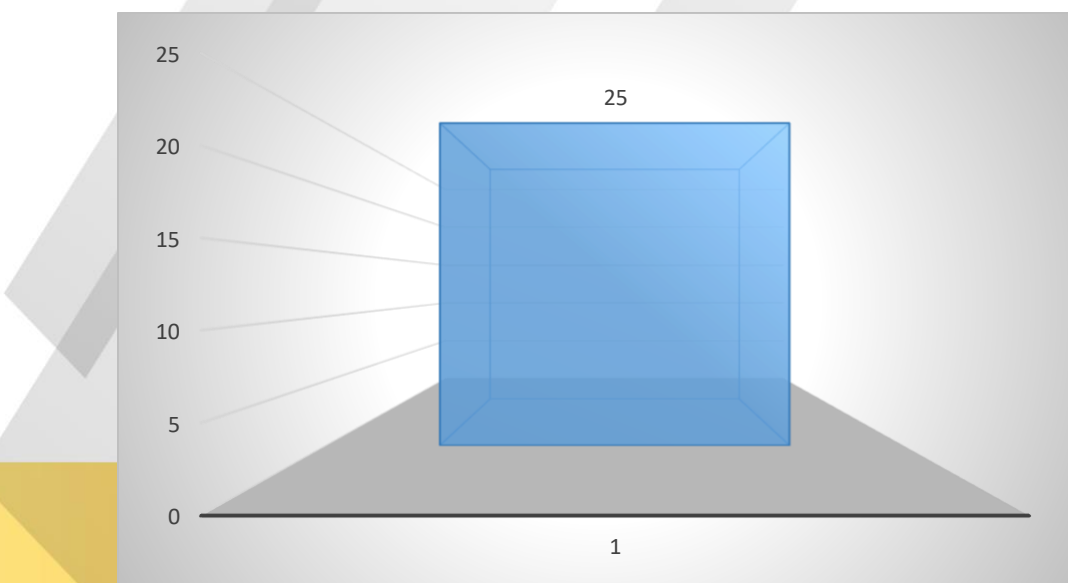
Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, diez (10) en total, según el literal C de la tabla 1, no se suben al *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha*, acorde a las orientaciones dadas en el *Manual de peticiones ciudadanas* 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	118	03/02/2025	86	10/02/25	SED - CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	123	03/02/2025	78	05/02/25	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
3	132	03/02/2025	77	05/02/25	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

4	167	06/02/2025	142	24/02/25	COMINFOR	INTERÉS PARTICULAR
5	212	13/02/2025	141	21/02/25	SECRETARIA GENERAL ALCALDIA MAYOR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
6	213	13/02/2025	139	21/02/2025	IDIGER	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	255	18/02/2025	135	21/02/25	21/02/25	CONCEJO DE BOGOTÁ
8	257	18/02/2025	172	11/03/25	11/03/25	MIN. TIC
9	267	20/02/2025	137	21/02/25	21/02/25	SECRETARIA DE EDUCACIÓN DISTRITAL
10	270	20/02/2025	131	21/02/25	21/02/25	SITUANDO

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	9
Total General	25

Fuente: elaboración propia.

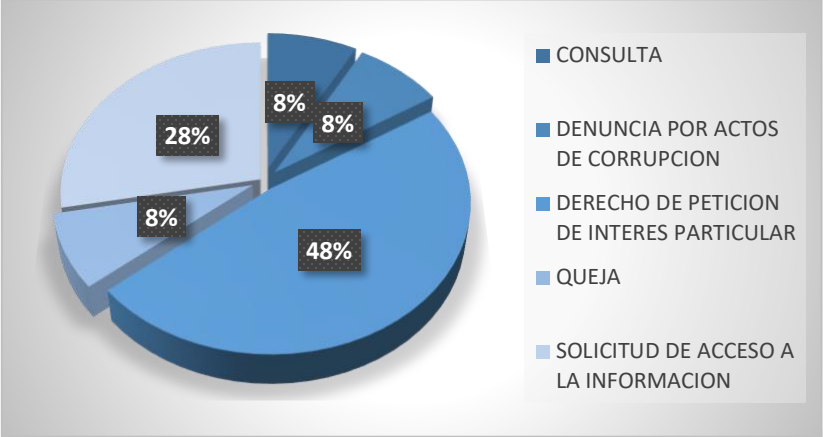
Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero de 2025, fueron registradas por el IDEP veinticinco (25) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, dieciseis (16) ingresaron por e-mail con un porcentaje del 64% de participación, seguido por la página web con un total de nueve (9) peticiones con un porcentaje del 36%.

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 febrero las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 48% de participación, solicitud de acceso a la información con 28%, consulta, denuncia por actos de corrupción y queja con una participación del 8% cada una. (Ver figura).

4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de febrero

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de febrero que fueron reportadas en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha* con respuesta definitiva ascienden a veintitres (23). (Ver tabla 5)

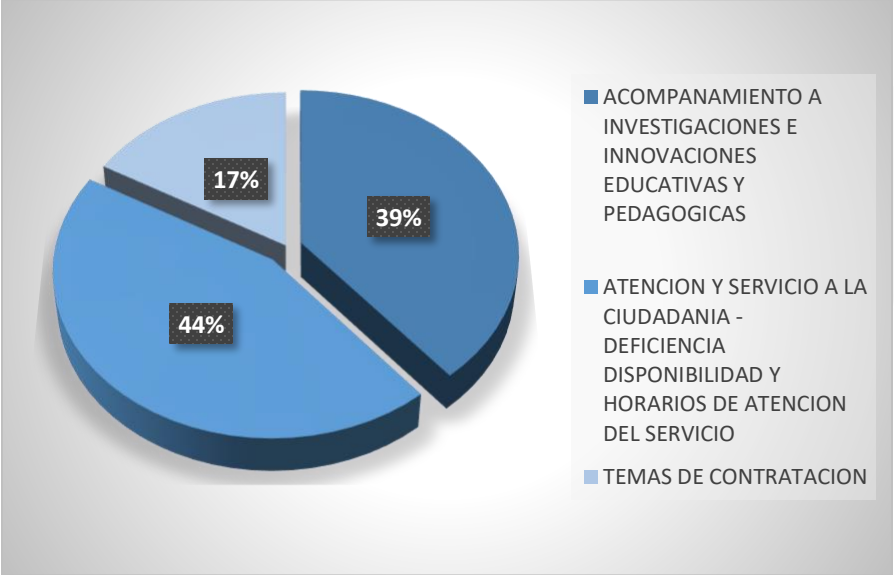
Tabla 5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Dirección General	1	0	1
Oficina Jurídica	10	3	13
Subdirección académica	7	2	9
Total general	18	5	23

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las veintitres (23) peticiones atendidas:

Figura 3. Subtemas.



Fuente: elaboración propia.

5. Total, de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de FEBRERO 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	5	83%
Secretaria de Salud	1	17%
Total de traslados por no competencia	6	100%

Fuente: elaboración propia.

6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de febrero 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 **veintitrès (23)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de febrero, clasificadas por tipología y dependencia. El

tiempo promedio de respuesta para este mes fue de **siete (7)** días, cumpliendo con los tiempos establecidos por la ley.

Tabla 7. Promedio de respuesta por tipología y por dependencia

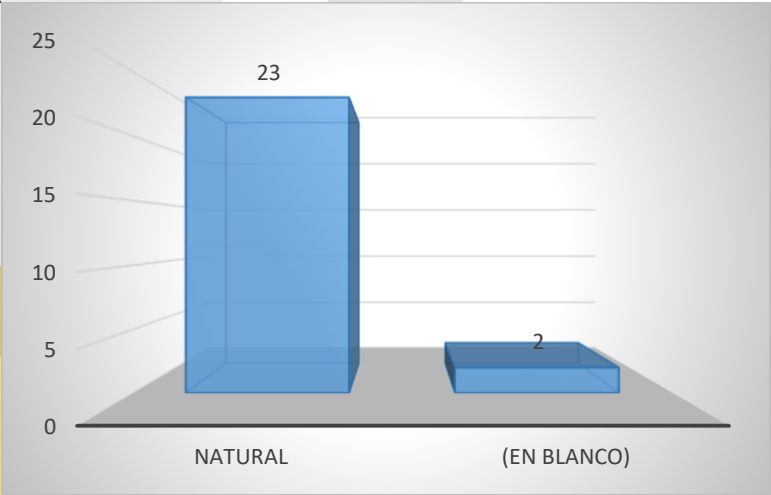
Dependencia	Consulta	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de acceso a la información	Días promedio de gestión
Dirección General	-	10	-	-	10
Oficina Jurídica	15	-	6	8	7
Subdirección Académica	9	-	9	4	7
Días promedio de gestión	11	10	7	5	7

Fuente: elaboración propia

8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza de los peticionarios, fueron atendidas un 92% de personas naturales.

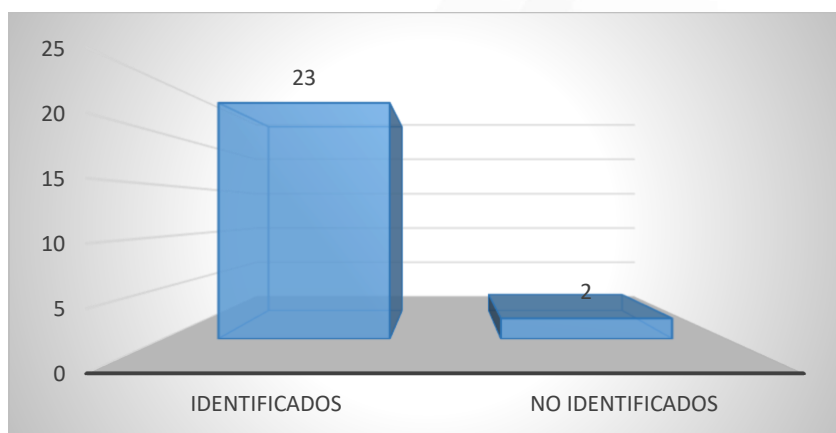
Figura 4. Tipo de peticionario.



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 febrero se puede evidenciar que el número de peticiones que fueron recibidas en el IDEP a través de peticionarios identificados representan el 92%. 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 veinticinco (25) peticiones que ingresan por el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de Bogotá te Escucha*, además se relacionan las diez (10) peticiones de entidades o autoridades públicas y las veintiséis (26) peticiones que fueron ingresada al sistema propio del IDEP. Ver tabla 8.

Tabla 8. Consolidado de peticiones[illegible]

Consulta de datos – Habeas Data	0	0											
Reclamo – Habeas Data	0	0											
Petición entre autoridades	7	10											
Total	41	61											

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


MARTHA LUCÍA VÉLEZ 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.”

