

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

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

Bogotá D.C., abril de 2025

Contenido

1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de MARZO	4
2. Canales de interacción	7
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	10
9. Consolidado peticiones atendidas durante la vigencia 2025	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 MARZO 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 MARZO

Durante el mes de MARZO en el IDEP se recibieron un total de **cuarenta y siete (47)** 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	12
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	15
Total	47

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 doce (12) 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	324	03/03/2025	161	4/3/2025	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
2	358	06/03/2025	168	6/3/2025	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
3	383	12/03/2025	176	12/3/2025	OFICINA JURÍDICA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
4	394	12/03/2025	188	18/03/2025	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR
5	397	12/03/2025	229	1/4/2025	OFICINA JURÍDICA	DERECHO DE INTERÉS PARTICULAR

6	410	14/03/2025	183	14/03/2025	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	INTERES PARTICULAR
7	422	17/03/2025	230	1/4/2025	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	INTERES PARTICULAR
8	422	17/03/2025	230	1/4/2025	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	INTERES PARTICULAR
9	438	19/03/2025	209	25/3/2025	OFICINA JURÍDICA	INTERES PARTICULAR
10	457	25/03/2025	212	26/3/2025	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	INTERES PARTICULAR
11	465	26/03/2025	Pendiente de respuesta.		ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	INTERES PARTICULAR
12	466	26/03/2025	220	2/4/2025	OFICINA JURÍDICA	INTERES PARTICULAR

Fuente: elaboración propia.

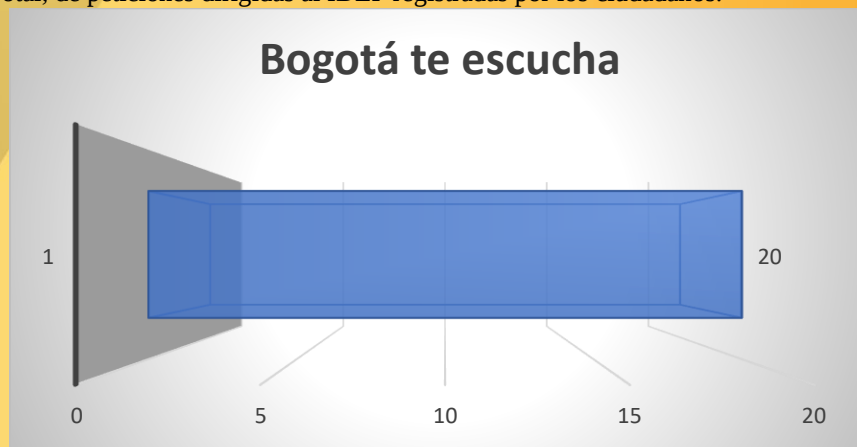
Por último, las peticiones que son dirigidas por otra entidad o autoridad pública, quince (15) en total, según el literal C de la tabla 1, no se suben al *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha*, acorde a las orientaciones dadas en el *Manual de peticiones ciudadanas* 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	313	03/03/2025	155	03/03/25	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
2	327	04/03/2025	185	17/03/25	GRUPO SICEDAD CAPITAL SAS	INTERÉS PARTICULAR
3	338	04/03/2025	186	17/03/25	SISTETRONICS SAS	INTERÉS PARTICULAR

4	341	04/03/2025	171	11/03/25	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
5	348	05/03/2025	181	14/03/25	SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
6	393	12/03/2025	206	21/03/2025	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	402	13/03/2025	204	21/03/25	SECRETARIA DE EDUCACION - CONCEJO DE BOGOTÁ	INTERÉS PARTICULAR
8	425	17/03/2025	217	26/03/25	SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
9	431	18/03/2025	203	21/03/25	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
10	448	20/03/2025	Pendiente de respuesta.		CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
11	451	20/03/2025	224	28/03/25	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
12	454	21/03/2025	Pendiente de respuesta.		CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
13	459	25/03/2025	223	28/03/25	CONCEJO DE BOGOTÁ	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
14	468	26/03/2025	225	31/03/25	CAMARA DE REPRESENTANTES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
15	470	27/03/2025	222	28/03/25	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 Edificio Colseguros, Carrera 10 No. 17-72. Piso 16.
- b) Canal presencial: personalmente en la ventanilla única de radicación y el Centro de Documentación ubicadas en el Edificio Colseguros, Carrera 10 No. 17-72. Piso 16 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	16
Web	4
Total General	20

Fuente: elaboración propia.

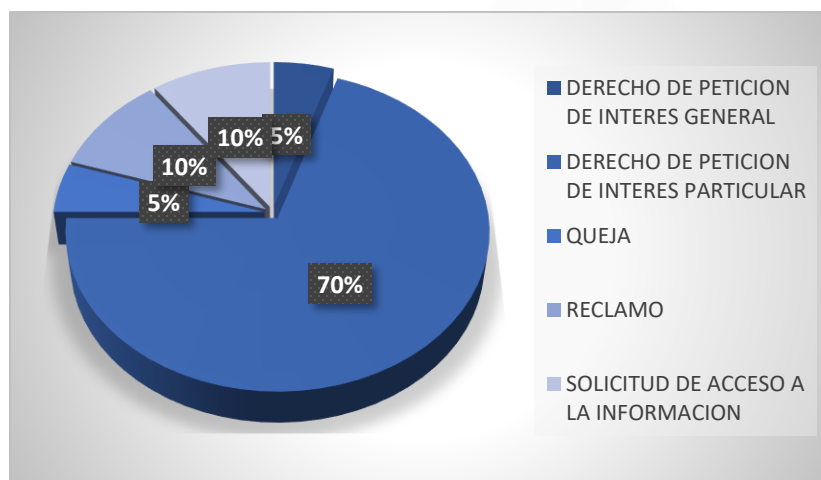
Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo de 2025, fueron registradas por el IDEP veinte (20) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, dieciseis (16) ingresaron por e-mail con un porcentaje del 80% de participación, seguido por la página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

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.



Fuente: elaboración propia.

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

4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de marzo

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de marzo que fueron reportadas en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha* con respuesta definitiva ascienden a nueve (9). (Ver tabla 5)

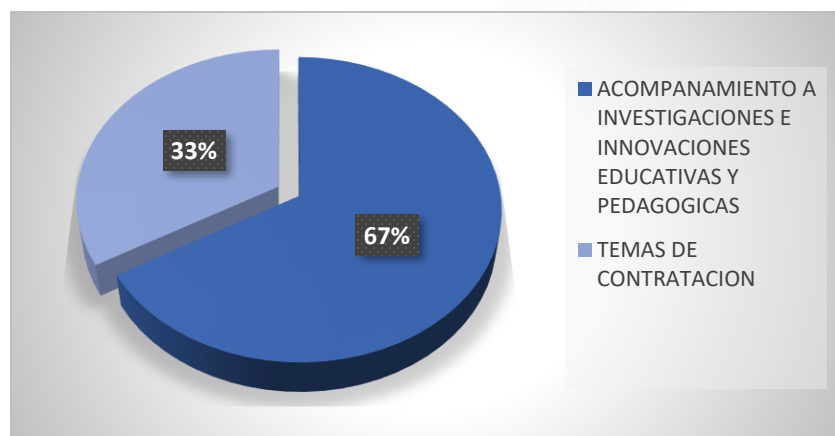
Tabla 5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Dirección General	1	0	1
Oficina Jurídica	1	1	2
Subdirección académica	4	1	5
Subdirección Administrativa y Financiera	-	1	1
Total general	6	3	9

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las nueve (9) peticiones atendidas:

Figura 3. Subtemas.



Fuente: elaboración propia.

5. Total, de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de MARZO se realizaron diez (10) 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	9	90%
Secretaria de Integración Social	1	10%
Total de traslados por no competencia	10	100%

Fuente: elaboración propia.

6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de marzo 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 **nueve (9)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de marzo, 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 dependencia

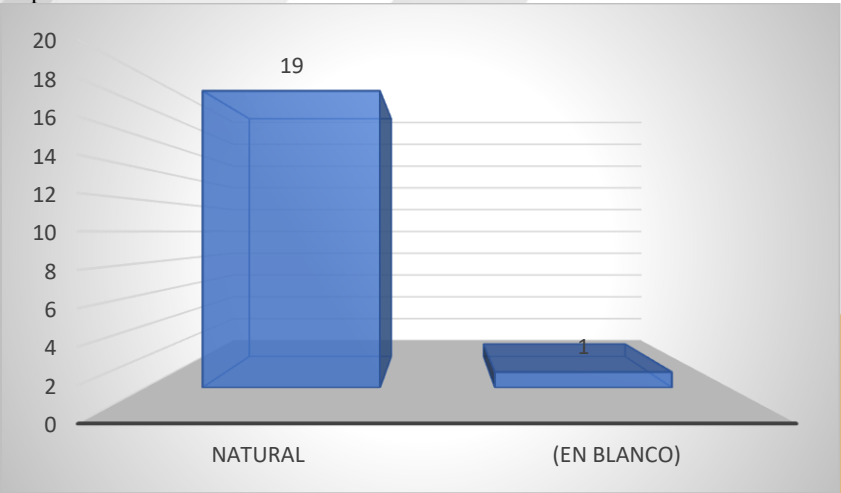
Dependencia	Consulta	Derecho de petición de interés particular	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Días promedio de gestión
Dirección General	-	8	-	-	8
Oficina Jurídica	-	9	-	9	9
Subdirección Académica	27	1	4	4	8
Subdirección Administrativa y Financiera	-	14	-	-	14
Días promedio de gestión	27	8	4	6	9

Fuente: elaboración propia

8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza de los peticionarios, fueron atendidas un 95% 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 marzo 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.

Consulta de datos – Habeas Data	0	0	0										
Reclamo – Habeas Data	0	0	0										
Petición entre autoridades	7	10	15										
Total	41	61	47										

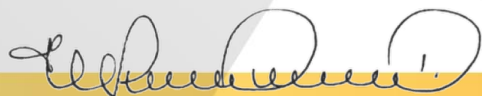
Recomendaciones

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 marzo 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.”