

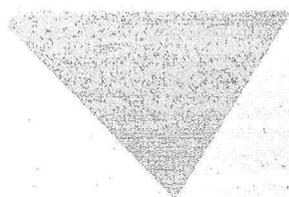
**INSTITUTO PARA LA
INVESTIGACIÓN EDUCATIVA
Y EL DESARROLLO
PEDAGÓGICO – IDEP**

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

Bogotá D.C., junio de 2025

Contenido

1. Total, de peticiones registradas en el IDEP en el mes de MAYO	4
2. Canales de interacción	6
3. Tipologías o modalidades	7
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 2025	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 MAYO 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 MAYO

Durante el mes de MAYO en el IDEP se recibieron un total de **treinta y cinco (35)** 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	7
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	9
Total	35

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 siete (7) 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. Radicada respuesta GOOBI	Fecha cierre GOOBI	Dependencia asignada para la respuesta	Tipo de solicitud
1	639	2/05/2025	292	6/5/2025	Oficina Jurídica	Derecho Petición De Interés Particular
2	665	6/05/2025	288	6/5/2025	Subdirección Administrativa Y Financiera	Derecho Petición De Interés Particular
3	747	16/05/2025	332	16/5/2025	Subdirección Administrativa Y Financiera	Derecho Petición De Interés Particular
4	752	19/05/2025	350	26/5/2025	Oficina Jurídica	Derecho Petición De Interés Particular

5	756	19/05/2025	342	21/5/2025	Subdirección General Académica	Derecho Petición De Interés Particular
6	770	20/05/2025	343	21/5/2025	Subdirección Administrativa Y Financiera	Derecho Petición De Interés Particular
7	805	29/05/2025	Pendiente Por Respuesta.		Oficina Jurídica	Derecho Petición 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 en GOOBI	Fecha ingreso en GOOBI	No. Radicada respuesta GOOBI	Fecha cierre GOOBI	Entidad que remite	Tipo de solicitud
1	678	07/05/2025	337	19/05/2025	Secretaria G - Alcaldía Mayor De Bogotá	Solicitud De Información
2	700	07/05/2025	333	19/05/2025	Departamento Administrativo Del Servicio Civil Distrital	Solicitud De Información
3	704	12/05/2025	336	19/05/2025	Secretaria G - Alcaldía Mayor De Bogotá	Solicitud De Información
4	712	12/05/2025	323	13/05/2025	Ministerio De Artes Y Cultura	Solicitud De Información
5	718	13/05/2025	339	19/05/2025	Secretaria G - Alcaldía Mayor De Bogotá / Catastro	Solicitud De Información
6	732	14/05/2025	340	20/05/2025	Corporación Red Nacional Académica De Tecnología Avanzada Renata	Derecho De Petición De Interés Particular
7	779	21/05/2025	Pendiente por respuesta.		Secretaría De Educación Distrital	Derecho De Petición De Interés Particular
8	788	26/05/2025	352	27/05/2025	Secretaria De Gobierno - Concejo De Bogotá	Solicitud De Información

9	804	29/05/2025	356	30/05/2025	Secretaría De Educación Distrital – 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, solicitando acceso al edificio por medio del correo: serviciosadministrativos@idep.edu.co y Calle 62 No. 26 - 41 - Ciudad Maestra.
- c) **Canales Virtuales:**
 - Correos institucionales: denunciacorrupcion@idep.edu.co, defensordelciudadano@idep.edu.co, criie@idep.edu.co
 - Redes sociales: Twitter (twitter.com/idepbogotadc), Facebook (www.facebook.com/pg/idep.bogota), Instagram ([@idep_bogota](https://www.instagram.com/idep_bogota)) y YouTube (www.youtube.com/user/ComunicacionesIdep)
 - Páginas web: <http://www.idep.edu.co> y <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticion>

Tabla 4. Canal de interacción

Canal	Total
E-Mail	12
Web	7
Total General	19

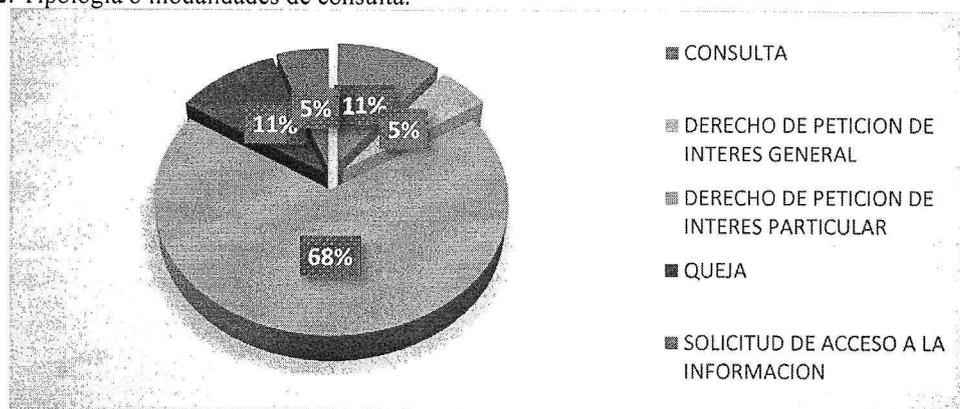
Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de MAYO de 2025, fueron registradas por el IDEP diecinueve (19) peticiones a través de los diferentes canales. De la totalidad de peticiones recibidas, doce (12) ingresaron por e-mail con un porcentaje del 63% de participación, seguido por la página web con un total de siete (7) peticiones con un porcentaje del 37%.

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 MAYO las tipologías con más requerimientos por parte de los ciudadanos fueron los derechos de petición de interés particular representados con un 68% de participación, consulta y queja con una participación del 11% cada una y los derechos de petición de interés general y solicitudes de acceso a la información con un porcentaje del 5% cada una. (Ver figura).

4. Peticiones con respuesta definitiva en el mes de MAYO

El total de peticiones atendidas por el IDEP en el mes de MAYO que fueron reportadas en el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha* con respuesta definitiva ascienden a veinte (20). (Ver tabla 5)

Tabla 5. Peticiones cerradas con respuesta definitiva

Dependencia	Periodo actual	Periodo anterior	Total general
Dirección General	-	1	1
Oficina Jurídica	10	4	14

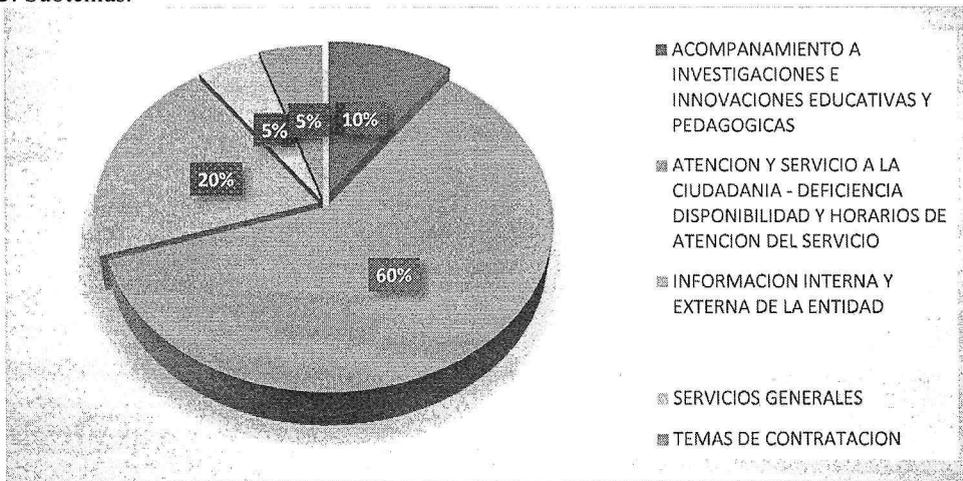
¹ La Ley 1755 de 2015 regula el derecho fundamental de petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Subdirección General Académica	2	3	5
Total general	12	8	20

Fuente: elaboración propia.

La figura 3, presenta las divisiones temáticas en las que se clasifican las veinte (20) peticiones atendidas:

Figura 3. Subtemas.



Fuente: elaboración propia.

5. Total, de peticiones trasladadas por competencia

Durante el mes de MAYO se realizó un (1) 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	67%
Secretaría Distrital de Ambiente	1	17%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá - UAECOB	1	17%
Traslados por no competencia	6	100%

Fuente: elaboración propia.

6. Subtema: veeduría ciudadana

En el mes de MAYO 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 **veinte (20)** peticiones con respuesta definitiva en el mes de MAYO, clasificadas por tipología y dependencia. El tiempo promedio de respuesta para este mes fue de **ocho (8)** días, cumpliendo con los tiempos establecidos por la ley.

Tabla 7. Promedio de respuesta por tipología y por dependencia

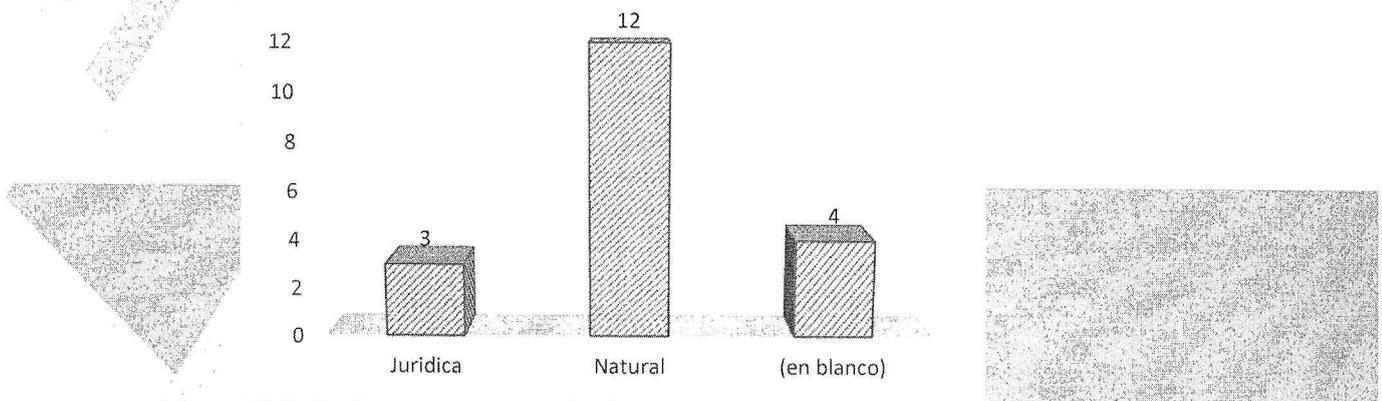
Dependencia	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Solicitud de acceso a la información	Días promedio de gestión
Dirección General	16	-	-	16
Oficina Jurídica	9	7	7	7
Subdirección General Académica	-	9	-	9
Días promedio de gestión	11	7	7	8

Fuente: elaboración propia

8. Tipo de peticionario y calidad del requirente

De acuerdo con la naturaleza de los peticionarios, fueron atendidas un 63,2% 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 MAYO se puede evidenciar que el número de peticiones que fueron recibidas en el IDEP a través de peticionarios identificados representan el 79%. Como se puede ver a continuación:

Consulta	2	2	0	0	2
Consulta de datos – Habeas Data	0	0	0	0	0
Reclamo – Habeas Data	0	0	0	0	0
Petición entre autoridades	7	10	15	9	9
Total	41	61	47	28	35

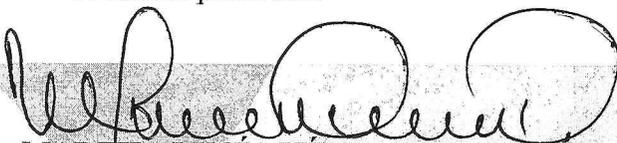
Recomendaciones

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.

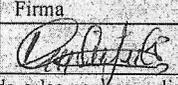
Conclusiones

- 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 MAYO 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.”