



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Instituto para la Investigación Educativa y el
Desarrollo Pedagógico

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

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2019 EN EL IDEP.

OFICINA DE CONTROL INTERNO.

1
PD

INFORME SEMESTRAL DE PQRDS PRIMER SEMESTRE DE 2019 OFICINA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011

1. Objetivo. -

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento, establecido en el Decreto 648 de 2017 y teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual estipula "La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular", realizó seguimiento al cumplimiento de la normatividad aplicable a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por Presuntos Actos de Corrupción y Felicitaciones, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2019. De la misma manera se verificó el cumplimiento de lo requerido en el artículo 3º del Decreto 371 de 2010, ... "De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital".

2. Alcance. -

El presente informe de seguimiento y evaluación se realizó para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2019, con el fin de verificar los siguientes aspectos del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual estipula "La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular":

3. Marco Legal. –

- Art. 76 Ley 1474 de 2011: "(...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. (...)".
- Art. 7º Ley 1437 de 2011. "Deberes de las autoridades en la atención al público".
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Art. 3 Decreto 371 de 2010: "De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la

racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar (...). –

- Decreto 2641 de 2012. “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley de 1474 2011”.
- Decreto 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C”.
- Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 “Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”, Anexo 2 – Numeral 2.
- Directiva 015 de 2015: “Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción”.
- Circular 6 de 2015 de la Veeduría Distrital “Seguimiento al cumplimiento del Decreto Distrital 371 de 2010, Artículo 3, numeral 7”

4. Metodología.

Para el presente seguimiento se tomó como origen la información suministrada correspondiente al primer semestre de la vigencia 2019; de acuerdo a la información suministrada por la Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario de la Entidad, el reporte emitido por GOOBI-Modulo de Trámites y Expedientes y su apartado de PQRDS, la información de “Bogotá te escucha” y el archivo en Excel denominado “control de peticiones año 2019” que maneja el funcionario responsable de radicar la correspondencia de la Entidad.

5. Desarrollo del Informe.

5.1. Cumplimiento de los aspectos contenidos del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual estipula “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”:

5.1.1. Aspectos Generales.

El mapa de procesos de la Entidad tiene documentado los procedimientos PRO-GD-07-14 “atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias” y PRO-GD-07-08 Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales en el proceso de Gestión Documental.

Entre las herramientas Tecnológicas utilizadas por el IDEP, se encuentra el sistema virtual *Bogotá te escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*, en donde los usuarios pueden registrar las quejas, reclamos, sugerencias, requerimientos, solicitudes de Información, felicitaciones, derechos de petición de interés general o particular, en este aplicativo se normalizan las actividades para atender y satisfacer a los usuarios frente a los servicios que prestan las diferentes entidades que conforman el Distrito Capital.

Adicionalmente, se cuenta con un sistema propio de la entidad GOOBI - módulo trámites y expedientes como apoyo a la gestión interna de las PQRDS.

Por otra parte, el plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2019, incluye actividades encaminadas a mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el Decreto 2641 de 2012 el cual presenta seguimiento por parte de los líderes de las actividades y de la Oficina de Control Interno con a agosto de 2019, el cual se encuentra publicado en el link:<http://www.idep.edu.co/?q=node/32>.

5.1.2. Capacitación y/o fortalecimiento servicio al ciudadano

Durante el primer semestre del 2019, de acuerdo a la información suministrada por parte de la Dirección Administrativa y de CID, los funcionarios que hacen parte del proceso de atención al ciudadano, fueron partícipes de los siguientes eventos:

- *Capacitación "Plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamos" 08 de febrero de 2019 Veeduría Distrital.*
- *Capacitación "Nodo Intersectorial de Capacitación y Formación" 07 de marzo de 2019 - Veeduría Distrital.*
- *Curso virtual "servicio al ciudadano" 08 de abril de 2019 Veeduría Distrital.*
- *Capacitación " Guía de Inducción y Reinducción en manejo de PQRS y SDQS" 28 de marzo de 2019 - Secretaria General de la Alcaldía Mayor.*
- *Capacitación "Nodo Intersectorial de Capacitación y Formación" 10 de abril de 2019 - Veeduría Distrital.*
- *Capacitación "Nodo Intersectorial de Capacitación y Formación" 08 de mayo de 2019 - Veeduría Distrital.*
- *Capacitación "Nodo Intersectorial de Capacitación y Formación" 06 de junio de 2019 - Veeduría Distrital.*
- *Capacitación " Sensibilización Criterios Diferenciales en Atención al Ciudadano" 07 de junio de 2019 – Veeduría Distrital.*
- *Capacitación " Reporte Gestión de peticiones" 07 de junio de 2019 - Veeduría Distrital - Secretaria General de la Alcaldía Mayor.*
- *Capacitación "Plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamos" 26 de junio de 2019 Veeduría Distrital.*

Dado que los eventos fueron organizados por entidades externas y su convocatoria se realizó por correo electrónico, no se cuenta con registro de asistencia a las mismas. La información relacionada fue suministrada por el funcionario responsable de radicar la correspondencia en la Entidad.

5.1.3. Estrategias de atención al cliente y/o usuario.

La Entidad cuenta con los siguientes mecanismos:

1. Página Web (<http://www.idep.edu.co>), se puede acceder a los cuatro (4) submenús en la pestaña de "Atención al Ciudadano", entre los que citamos: PQRSD, Atención al Ciudadano, Defensor del Ciudadano, Participación Ciudadana, Notificaciones Judiciales y Trato digno al Ciudadano.

En la parte inferior de la página existe un link "*Sistema de Quejas y Soluciones*" para acceder de forma directa por medio de la siguiente página: www.bogota.gov.co/sdq que permite a los ciudadanos registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes en general.

2. Así mismo, en la página se encuentra la pestaña "*Transparencia y acceso a información pública*", que contiene enlaces de interés al ciudadano, y que a su vez contiene submenús teniendo en cuenta la Ley 1712 de 2014 "*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*"; aunado a esto, la entidad sigue utilizando el mecanismo de verificación periódico desde las dependencias y desde la Oficina de Control Interno para asegurar la implementación de la Ley de Transparencia (Ley 1712 Del 2014).

3. Igualmente, el Instituto cuenta con los siguientes canales de atención:

- Canal escrito: radicando el comunicado en la Avenida Calle 26 No. 69D-91 Centro Empresarial Arrecife, Torre Peatonal. Oficina – 402 A.
- Canal presencial: se personaliza en la ventanilla única de radicación, ubicada en la Avenida Calle 26 No. 69D-91 Centro Empresarial Arrecife, Torre Peatonal – Oficina 402A.
- Canal telefónico: PBX: 2630603
- Correo Institucional: idep@idep.edu.co
- Correo denuncias: denunciacorrupcion@idep.edu.co
- Página web: <http://www.idep.edu.co>
- Correo electrónico (link contacto página WEB de la entidad)
- Twitter: @ideppbogotadc

- Facebook: IDEP Bogotá Investigación e Innovación Educativa
- Centro de Documentación: centrodedocumentacion@idep.edu.co horario lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.
- YouTube IDEP

5.1.4. Defensor del Ciudadano

La figura del Defensor o la Defensora del Ciudadano, es un mecanismo para mejorar las relaciones ciudadanía – entidad, con el objeto de prevenir y corregir posibles controversias, constituyéndose como un ente autorregulador en concordancia con el desarrollo de la responsabilidad social del Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP. Esta instancia fue creada con el objetivo de atender y solucionar de forma amable y efectiva, los conflictos que puedan surgir con la ciudadanía.

La entidad por medio de la Resolución No. 011 del 11 de febrero del 2016 designó como defensor del ciudadano al Subdirector Administrativo, Financiero y de Control Disciplinario y como suplente al Subdirector Académico, cuya labor es indelegable

Este mecanismo se constituye como la “última instancia” al interior de la entidad, en la solución de los conflictos entre la ciudadanía y la entidad. El defensor o defensora del ciudadano, no atenderá los requerimientos ciudadanos en segunda instancia. Este mecanismo no reemplaza a los canales de interacción ciudadana de los que el IDEP dispone.

Se puede establecer el contacto con la Defensoría del Ciudadano del IDEP a través de:

- Canal escrito: radicando el comunicado en la Avenida Calle 26 No. 69D-91. Centro Empresarial Arrecife, Torre Peatonal. Oficina – 402 A.
- Canal presencial: visitando la oficina del Defensor del Ciudadano, ubicada en la Avenida Calle 26 No. 69D-91 Centro Empresarial Arrecife, Torre Peatonal – Oficina 402A, con atención personalizada. *Horario de Atención: lunes a viernes, de 8:00 a.m. – 12:00 m. y de 1:00 a 3:30 p.m.*

5.2. Seguimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre.

La Oficina de Control Interno una vez realizado el análisis de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias registradas durante el primer semestre de la vigencia 2019, evidencia que las respuestas emitidas por el IDEP, se realizaron bajo los criterios de coherencia, claridad y calidez frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

De acuerdo con la base de datos generada a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y del sistema propio dispuesto por la entidad GOOBI - módulo trámites

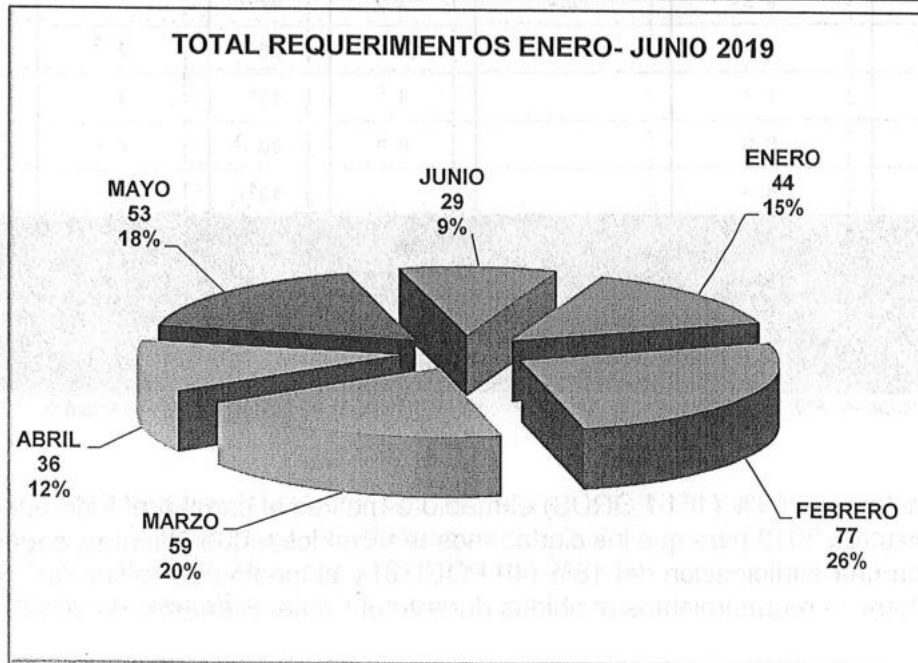
y expedientes, se encuentran registradas durante el primer semestre de 2019, un total de 298 peticiones interpuestas ante el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico –IDEP.

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del SDQS y el sistema propio de la entidad:

Tabla No 1 Total requerimientos recibidos por el sistema de Registro PQRS.

MES	No. DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
ENERO	44	14,77%
FEBRERO	77	25,84%
MARZO	59	19,80%
ABRIL	36	12,08%
MAYO	53	17,79%
JUNIO	29	9,73%
TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PRIMER SEMESTRE 2019	298	100%

Fuente: Informe de Junio PQRS, <http://www.idep.edu.co/?q=content/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos>



Grafica No 1 Total Requerimientos Enero – Junio

7
P.D

De acuerdo con lo anterior, se observa que el mes de Febrero registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalente al 25.84 % (44 PQRS), seguido de los meses de marzo con un 19.80% (59 PQRS), mayo con un 17.79% (53 PQRS), enero con el 14.77% (44PQRS), abril con 12.08% (36 PQRS) y el mes de junio de 2019 con el 9.73% (29 PQRS).

5.2.1. Requerimientos recibidos por canales de comunicación.

De conformidad con la información registrada en el SDQS y del Sistema propio dispuesto por la entidad GOOBI - Módulo Trámites y Expedientes, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos ante el IDEP, es el medio e-mail, con un total de 161 requerimientos recibidos durante el Primer Semestre de 2019. Se detalla a continuación:

Tabla No 2 Total requerimientos recibidos por el sistema de Registro PQRS- Canales

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR EL SISTEMA DE REGISTRO PQRS ENERO - JUNIO 2019						
TIPO DE CANAL MES	WEB	REDES SOCIALES	ESCRITO	E-MAIL	PRESENCIAL	TOTAL
ENERO	14		3	27		44
FEBRERO	9	2	3	47		61*
MARZO	7		24	26	2	59
ABRIL	7		6	19	4	36
MAYO	8		8	30	7	53
JUNIO	4			12	5	21*
TOTAL REQUERIMIENTOS POR CANAL	49	2	44	161	18	274
% DE PARTICIPACIÓN POR CANAL	18%	1%	16%	59%	7%	100%

Fuente: Informes PQRS, <http://www.idep.edu.co/?q=content/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos>

Con un porcentaje del 59% (161 PQRDS) el medio e-mail es el canal preferido durante el Primer Semestre de 2019 para que los ciudadanos realicen los requerimientos, seguido del canal Web con una participación del 18% (49 PQRDS) y el medio escrito con un 16% (44 PQRDS) del total de requerimientos recibidos durante el Primer Semestre de 2019.

* Se presenta diferencia con la tabla No.01 ya que en los meses de febrero y junio no se incluyeron las peticiones de otras entidades en el informe mensual publicado.

5.2.2. Peticiones por tipo de requerimiento durante el primer semestre de 2019.

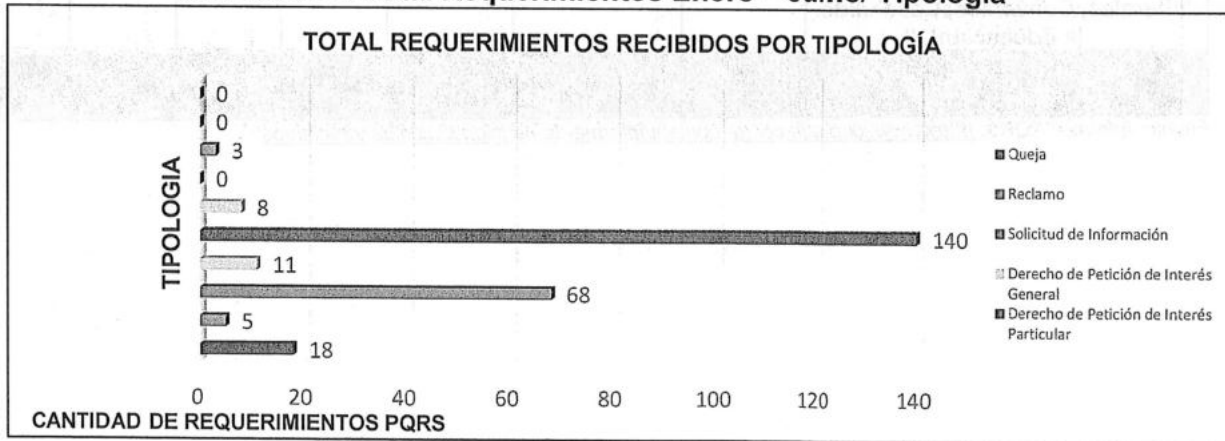
De acuerdo a la normatividad, las peticiones se encuentran catalogadas en quejas, reclamos, solicitud de información, derecho de petición de interés particular y general, consulta, sugerencias y solicitud de copia, se detalla a continuación:

Tabla No 3 Total requerimientos recibidos por el sistema de Registro PQRS- Tipología.

TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR TIPOLOGÍA								
TIPOLOGÍA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% DE PARTIC.
Queja	5	4	2	4	1	2	18	7,11%
Reclamo	2	1	0		1	1	5	1,98%
Solicitud de Información	7	35	4	3	12	7	68	26,88%
Derecho de Petición de Interés General	2	2	3	3	1		11	4,35%
Derecho de Petición de Interés Particular	25	17	37	23	27	11	140	55,34%
Consulta		2	2		4		8	3,16%
Sugerencia							0	0,00%
Denuncia por actos de corrupción	3						3	1,19%
Felicitaciones							0	0,00%
Solicitud de Copia							0	0,00%
TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR TIPOLOGÍA	44	61	48	33	46	21	253	100%

Fuente: Informes mensuales PQRS, <http://www.idep.edu.co/?q=content/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos>

Grafica No 2 Total Requerimientos Enero – Junio/ Tipologia



Como se puede observar el tipo de petición más representativo corresponde a Derechos de Petición de interés particular con 140 solicitudes, seguido de solicitudes de información con 68 peticiones.

5.2.3. Peticiones por subtema durante el primer semestre de 2019.

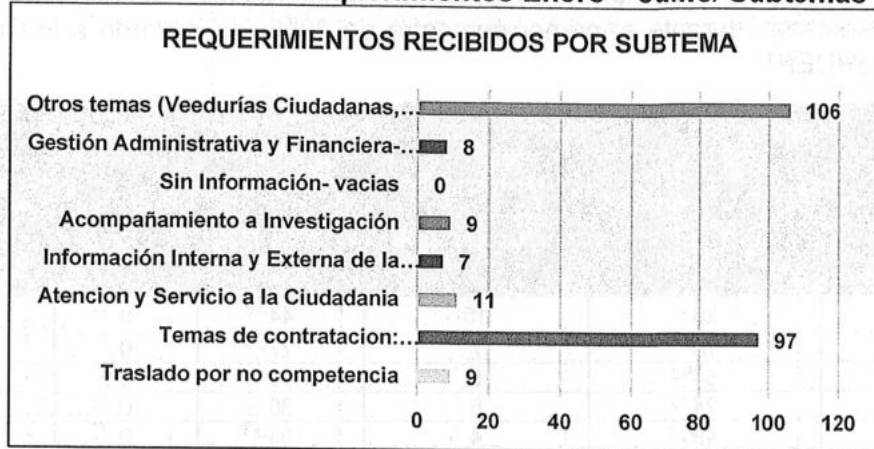
El Instituto para la Investigación Educativa y Desarrollo Pedagógico – IDEP, tiene agrupadas ciertas temáticas, dentro de las cuales se encuentran: traslado por no competencia, temas de contratación, atención y servicio a la ciudadanía entre otros, a continuación, se muestra el detalle de los requerimientos radicados por subtema:

Tabla No 4 Total requerimientos recibidos por el sistema de Registro PQRS- Subtemas

TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR SUBTEMA							
SUBTEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Traslado por no competencia	4		1	4			9
Temas de contratación: Personal/recursos físicos	14	9	28	17	22	7	97
Atención y Servicio a la Ciudadanía	4	2	2	1	1	1	11
Información Interna y Externa de la Entidad	2	3	0		2		7
Acompañamiento a Investigación	3		1	2	2	1	9
Sin Información- vacías							0
Gestión Administrativa y Financiera-Nómina	1	1	3		3		8
Otros temas (Veedurías Ciudadanas, Portafolio de servicios, Información Interna y Externa de la Entidad, Relaciones laborales, Convenios, Calidad de la Educación)	16	46	13	9	17	5	106
TOTAL	44	61	48	33	47	14	247

Fuente: Informes PQRS, <http://www.idep.edu.co/?q=content/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos>

Gráfica No 3 Total Requerimientos Enero – Junio/ Subtemas

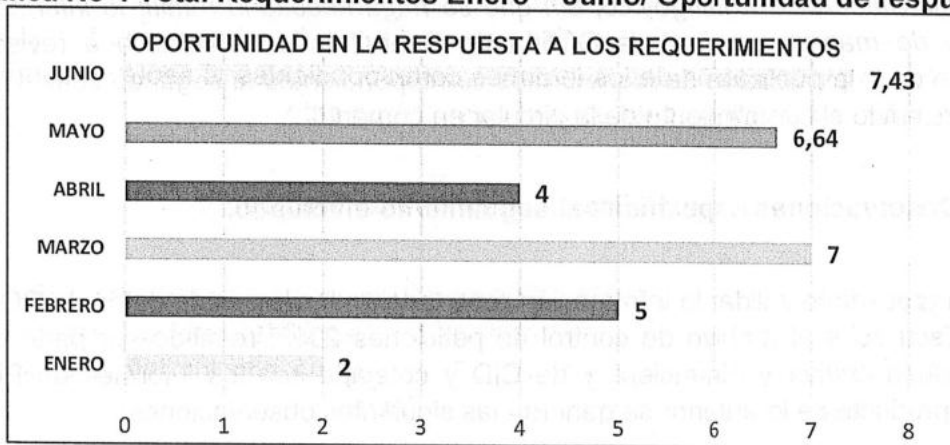


El subtema que mayor número de requerimientos recibió y atendió durante el primer semestre de 2019 fue el de “Otros temas (Veedurías Ciudadanas, Portafolio de servicios, Información Interna y Externa de la Entidad, Relaciones laborales, Convenios, Calidad de la Educación)” con un total de 106 peticiones seguido del Subtema : “Temas de contratación” con un total de 97 peticiones.

5.2.4. Oportunidad en la respuesta de los requerimientos durante el primer semestre 2019.

Una vez verificados los índices de oportunidad reportados en el informe mensual publicado en la página web de la Entidad, con respecto a las respuestas de PQRDS se obtienen los siguientes resultados por mes:

Gráfica No 4 Total Requerimientos Enero – Junio/ Oportunidad de respuesta



Fuente: Informes publicados en: <http://www.idep.edu.co/?q=content/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos>

A continuación, se presenta el cuadro resumen de la oportunidad de respuesta de las solicitudes presentadas durante el primer semestre de 2019, de acuerdo a los informes publicados en el IDEP:

MES	TOTAL PETICIONES RADICADAS EN GOOBI (1)	TOTAL PETICIONES TRASLADO POR NO COMPETENCIA (2)	PETICIONES CON RESPUESTA EN TERMINOS (3)	PARCIAL	FUERA DE TERMINOS
ENERO	29	15	44	0	0
FEBRERO	70	7	77	0	0
MARZO	54	5	59	0	0
ABRIL	24	6	30	0	0
MAYO	49	4	53	0	0
JUNIO	21	8	29	0	0
TOTAL	247	45	292	0	0

NOTA:
 (1) Total peticiones de competencia para el IDEP y que son radicadas en GOOBI (sistema propio de radicación)
 (2) Total peticiones que no son competencia de la entidad, se les da traslado de manera inmediata y no son radicados en el GOOBI, sin embargo se incluyen en el conteo de REQUERIMIENTOS RECIBIDOS del informe que se publica en la página web del Instituto
 (3) En este ítem se incluyen las peticiones con traslado por no competencia, los cuales se hacen en un término no mayor a un (5) días.

5.2.5. Verificación del cumplimiento del registro de los informes en la red distrital de quejas y reclamos.

Con el fin de verificar el cumplimiento por parte del IDEP de las directrices dadas en la circular conjunta No. 006 de 2017, emitida por el Secretaria General de la Alcaldía Mayor y la Veeduría Distrital, mediante la cual se establece "..., el informe deberá ser presentado tanto a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los segundos 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte. La debida presentación del informe en mención, debe ser registrada en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co>, sin que se haga necesario remitir la información por oficio o de manera escrita.", la Oficina de Control Interno procedió a revisar el cumplimiento de la publicación de los informes correspondientes al segundo semestre de 2018, evidenciando el cumplimiento de la circular en comentario.

5.2.6. Observaciones específicas al seguimiento efectuado.

Esta Oficina procedió a validar la información reportada en las bases de datos de GOOBI, Bogotá te Escucha y el archivo de control de peticiones 2019, remitido por parte de la Dirección Administrativa y Financiera y de CID y cotejarla con los informes de PQRS publicados; producto de lo anterior se generan las siguientes observaciones:

- La base de datos en excel “control de peticiones” de acuerdo a lo establecido en el procedimiento no se encuentra debidamente diligenciado en la columna “días de respuesta”, en la revisión efectuada se encuentran combinación de días con nombre de entidades externas, lo cual no permite un control adecuado de la información generando duplicidad en la información a validar.
- Las columnas correspondientes a “fecha de ingreso SDQS”, “fecha de cierre SDQS”, “tiempo de respuesta”, “estado actual de la petición”; no se encuentran totalmente diligenciadas.

5.2.6.1. Revisión informe mes enero de 2019: En la revisión efectuada a la publicación del informe se encontraron algunas observaciones a tener en cuenta:

- Diferencia entre el informe publicado numeral 1 “*Peticiones radicadas por la entidad*”. De acuerdo a la respuesta de la funcionaria responsable del proceso, esta diferencia corresponde a que una (1) petición que se radico en enero, pero fue incluida en el informe de febrero.
- De acuerdo al numeral 4.1 “peticiones cerradas periodo” del informe publicado se reportan 15 peticiones por no competencia; sin embargo en la revisión efectuada a la base de datos del Sistema Distrital Bogotá te escucha en la “**columna Entidad que recibe**” solamente se evidencian trece (13) correspondientes a la Secretaria Distrital de Educación; cotejada la información con la base de datos “control de peticiones” en la columna “asignación/traslado por Competencia” se observa quince (15) y un traslado de petición a la entidad “Universidad Distrital Francisco José de Caldas” que no se evidencia en Bogotá te Escucha.
- **Peticiones cerradas periodo “numeral 5”** De acuerdo a la revisión del informe publicado y las peticiones cerradas del periodo se procedió a revisar inicialmente las del *periodo anterior* de las cuales se tienen las siguientes observaciones:

**Tabla No 1 Verificación Peticiones cerradas periodo anterior reporte GOOBI
Vs Informe Publicado**

GOOBI			INFORME	
No. referencia	Fecha referencia	Dependencia	Dependencia	Cerradas
1998	27/12/2018	DESPACHO DIRECCION GENERAL	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	1
1997	26/12/2018	DESPACHO DIRECCION GENERAL	OFICINA ASESORA JURÍDICA	2
2006	28/12/2018	DESPACHO DIRECCION GENERAL		
Total		3	Total	3

Como se observa en la tabla No 1 las peticiones cerradas del periodo anterior corresponden a 3, las cuales coinciden en las dos fuentes: reporte Goobi e informe publicado; sin embargo, la distribución de dependencias no guarda similitud en los reportes de información,

Tabla No 2 Verificación Peticiones cerradas periodo anterior Base de Datos Control de peticiones Vs Informe Publicado

BASE DE DATOS " CONTROL DE PETICIONES"			INFORME	
No. Radicado en SIAFI	Fecha Ingreso en SIAFI	DEPENDENCIA	Dependencia	Cerradas
45	16/01/2018	OFICINA ASESORA JURIDICA	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	1
50	16/01/2018	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURÍDICA	2
51	16/01/2018	OFICINA ASESORA JURIDICA		
Total		3	Total	3

Como se puede observar las fechas de ingreso reflejadas en la base de datos "control de peticiones" corresponden a enero de 2018 adicionalmente la dependencia hace referencia a Oficina Asesora Jurídica (3) sin embargo el informe solo ilustra dos por esta área.

Tabla No 3 Verificación Peticiones cerradas periodo anterior Bogotá te escucha Vs Informe Publicado

BOGOTA TE ESCUCHA			Informe	
No petición	Fecha	Dependencia	Dependencia	Cerradas
3077622018	28/12/2018	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	1
			OFICINA ASESORA JURÍDICA	2
Total		1	Total	3

De acuerdo a las tablas No. 1, 2 y 3 la información presentada en el aplicativo Bogotá te Escucha, en el aplicativo Goobi y en el archivo de Excel "control de peticiones" no guardan consistencia.

- **Peticiones cerradas periodo actual:** Para la verificación de este numeral se procedió a revisar las siguientes fuentes GOOBI, Bogotá te escucha y la Base de datos "control de peticiones" y lo reportado en el informe correspondiente al mes de enero; producto de la información cotejada se evidenció lo siguiente:

DEPENDENCIA	BOGOTA TE ESCUCHA	INFORME	DIFERENCIA
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	15	15	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	9	15	6
SUBDIRECCION ACADEMICA	2	6	4
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	4	1	-3
Total general	30	37	7

Como se observa en el cuadro anterior, lo reflejado en el informe correspondiente a peticiones cerradas periodo actual, presenta diferencia con la información reportada en Bogotá te Escucha; adicional en la base de datos de Bogotá te Escucha no se logró identificar a cuál de las dos columnas "fecha finalización" "fecha cierre", corresponde el cierre de la petición.

5.2.6.2. Revisión informe mes febrero de 2019.

- En la revisión efectuada se observó que en el informe publicado para el mes de febrero de 2019 se registraron 61 peticiones detalladas así:

Tabla 2: Peticiones Radicadas en el mes de febrero

Estado	Cantidad
Radicadas en Goobi	54
Sin radicar en Goobi	7
Total	61

(Información tomada del informe del mes de febrero)

En la revisión efectuada a las diferentes fuentes de información se evidenció las siguientes inconsistencias:

Verificada la anterior información con el reporte que se genera desde el aplicativo GOOBI se registran 67 peticiones radicadas, se solicitó al responsable del proceso aclarar las diferencias presentadas donde se manifestó por correo electrónico lo siguiente “1. El motivo por el cual no coincide la cantidad, es porque hubo 3 que se radicaron como recibidas, pero se tuvieron en cuenta como peticiones. Si sumas la cantidad que registraron en el informe, es decir la 54 más las 16 que son entre entidades, te dará un total de 70, menos las 3 que se radicaron como recibidas, te darán la 67 que están en Goobi, y aparte 7 que fueron trasladadas a otras entidades, las cuales no se radican en Goobi”; lo anterior no subsana la diferencia presentada en los reportes de información GOOBI y lo publicado; verificados los archivos los datos registrados no coinciden con la 54 que se indican en la respuesta; adicionalmente no se identificó la fuente de las 16 peticiones entre entidades que se hacen mención en la respuesta emitida, en ninguna de las bases de datos de información (Bogotá te escucha, control de peticiones y GOOBI)

- No se registraron 3 peticiones al sistema “Bogotá te escucha”, en razón que una vez descontadas las 3 peticiones que informa el responsable del proceso da un total de 64 lo que no está acorde con el informe presentado para un total de 61.
- Términos para resolver las peticiones:** En la revisión efectuada a la base de datos “Bogotá te escucha”, fueron revisados los tiempos de respuesta de las 61 peticiones registradas encontrando que a la petición No 267 del 21 de febrero de 2019 – del “DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL – DASCD” se le dio respuesta el 09 de abril de 2019; fuera del tiempo establecido superando los treinta días establecidos en la Ley 1755 de 2015;

adicional a lo anterior en la revisión a la base de datos de Excel "Control peticiones año 2019" la fecha que se registro en el documento corresponde a 09 de marzo de 2019; información diferente a la registrada en el sistema de información de la Entidad.

En cuanto a la extemporaneidad de la petición radicada se manifiesta por parte de la funcionaria encargada "En cuanto al radicado 267, la información solicitada hace referencia a los datos de evolución de la planta de personal, esta información no se encuentra sistematizada y para su compilación se requirió consultar el archivo central del Instituto, razón que motivó la extensión del tiempo requerido para dar respuesta. El IDEP en el último año ha invertido esfuerzos para mantener actualizada la información de su planta de empleos en el SIDEAP, y hoy los datos allí reportados cuentan con el 100% de veracidad."

En el informe publicado en la Entidad no se reporta ninguna petición respondida fuera de términos.

- "Peticiones cerradas periodo anterior": En cuanto a lo reportado en el ítem No. 05 del informe, una vez efectuada la revisión a las bases de datos se presentan las siguientes diferencias:

Información periodo anterior Bogotá te escucha:

Dependencia	Fecha ingreso	Cantidad
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	04/07/2018	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	31/01/2019	1
Totales		2

Fuente: (Bogotá te escucha febrero de 2019)

Información periodo anterior Goobi:

Dependencia	Fecha ingreso	Cantidad
DESPACHO SUBDIRECCION ACADEMICA	29/01/2019	1
N/A	31/01/2019	1
DESPACHO DIRECCION GENERAL	31/01/2019	1
DESPACHO SUBDIRECCION ACADEMICA	30/01/2019	1
DESPACHO DIRECCION GENERAL	28/01/2019	1
DESPACHO DIRECCION GENERAL	30/01/2019	1
DESPACHO DIRECCION GENERAL	29/01/2019	1
DESPACHO SUBDIRECCION ACADEMICA	31/01/2019	1
DESPACHO SUBDIRECCION ACADEMICA	31/01/2019	1

DESPACHO SUBDIRECCION ACADEMICA	29/01/2019	1
DESPACHO SUBDIRECCION ACADEMICA	31/01/2019	1
DESPACHO SUBDIRECCION ACADEMICA	31/01/2019	1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y CONTROL DISCIPLINARIO	31/01/2019	1
Totales		13

Fuente :(Goobi febrero de 2019)

5.2.6.3. Revisión informe mes marzo de 2019.

En la revisión del informe correspondiente al mes de marzo de 2019; se observó la siguiente diferencia:

Detalle	Cantidad
Peticiones que ingresaron en total al IDEP (GOOBI)	52
Peticiones que ingresaron en total al IDEP / Informe	59
Diferencia	-7

De acuerdo a la respuesta remitida por parte del responsable del proceso donde indica "1. Al igual que en el informe anterior, hubo dos peticiones que ingresaron como recibidas. Si sumas la cantidad de la (sic) peticiones que hay en el informe que son 43 más las peticiones entre entidades que son 11 te dará un total de 54, menos las dos que se radicaron en recibidas, te darán las 52 que están en Goobi, y sumando las 5 que fueron trasladadas te dará el total que fueron 59.

Detalle	Cantidad
Peticiones que ingresaron en total al IDEP (GOOBI)	52
Dos peticiones que se ingresaron como recibidas	2
Diferencia	50
Entre entidades	-11
Diferencia	39

De acuerdo a la anterior tabla la base no serían 43 como se ilustra en el informe serian un total de treinta y nueve (39) peticiones.

- Verificada la base de datos de "Bogotá te escucha", para el mes de marzo se registra un total de 48 solicitudes; no se identifica las 11 peticiones entre entidades.

- La petición 335 se radicó con fecha 06 de marzo de 2019 y se dio respuesta de acuerdo a lo registrado en el aplicativo GOOBI el 30/04/2019; es decir fuera del término la respuesta emitida por parte del responsable del proceso fue "4. La petición 335, corresponde a una petición entre entidades, por tal motivo no está registrada en el informe, ya que en el informe solo se registra información de las peticiones que realizan los ciudadanos. Esta petición se respondió por correo dentro de los términos establecidos, sin embargo, se radico en el sistema posteriormente"

5.2.6.4. Revisión informe mes de abril de 2019:

El contenido del informe publicado en su numeral 01 documenta que se registraron 3 peticiones entre entidades a través del aplicativo Goobi; al realizar la revisión de la información que genera el aplicativo se evidenció una adicional así:

ORIGEN DE LA PETICION	MEDIO DE INGRESO DE LA PETICION	CANTIDAD RECIBIDA	TOTAL
Ciudadanía	GOOBI	27	33
	BOGOTÁ TE ESCUCHÁ	6	
Entre Entidades	GOOBI	3	3
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS MES DE ABRIL			36

Numero	Fecha	Entidad
490	02/04/2019	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD
530	08/04/2019	SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL
608	22/04/2019	SECRETARIA GENERAL ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA
575	11/04/2019	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD

- En lo que corresponde al numeral 4.1 "Peticiones trasladadas por no competencia" en el informe publicado se relaciona un total de 6 peticiones; una vez se validó por parte de esta Oficina la información reportada en la base de "Bogotá te Escucha" y de conformidad a lo establecido en la "Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas", se filtró un total de seis (6) peticiones y solo se identificaron 3 entidades, tal como se detalla a continuación:

Estado petición final	Solucionado - Por traslado	3
Etiquetas de fila	Cuenta de Numero petición	
SECRETARIA DE EDUCACION		2
TRANSMILENIO		1
Total general		3
Estado petición final	Solucionado - Por asignación	1
Rótulos de fila	Cuenta de Numero petición	
(en blanco)		1
Total general		1
Estado petición final	Solucionado - Por asignación	1
Rótulos de fila	Cuenta de Numero petición	
(en blanco)		1
Total general		1

4.1 Total Peticiones Trasladas Por No Competencia

Entidad	Total	Porcentaje
Secretaría de Educación Distrital	4	66.67%
Transmilenio	1	16.67%
Secretaría General	1	16.67%
TOTAL DE PETICIONES POR NO COMPETENCIA	6	100%

- Numeral 5 "Peticiónes cerradas del periodo – anterior" Se documenta en el informe un total de 7 que coincide con la información genera en el cuadro de control de peticiones; verificada la Base de datos de Bogotá te Escucha; no coincide con lo plasmado en el informe toda vez que solamente se evidencia una sola petición del mes de marzo así; No 623482019 de fecha 19 de marzo de 2019.
- Así mismo en el numeral 5.2 peticiones cerradas de ciudadanos periodo actual no coincide ni por tipología, ni total de requerimientos, toda vez que al filtrar los resultados de acuerdo a lo establecido en la guía a través de las tablas dinámicas corresponde a 32, tal como se detalla a continuación:

Estado petición final	(Todas)		
Cuenta de Numero petición	Rótulos de columna		
Rótulos de fila	PERIODO_ACTUAL	PERIODOS_ANTERIOR	Total general
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	7		7
OFICINA ASESORA JURIDICA	9	1	10
SUBDIRECCION ACADEMICA	8		8
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	8		8
Total general	32	1	33

5.2 Peticiones cerradas de ciudadanos periodo actual

Para este periodo, el Instituto dio cierre a 25 requerimientos que equivalen a un 75.75% de los 33 recibidos por parte de los ciudadanos, quedando pendientes para el próximo periodo 8 peticiones con un porcentaje de un 24.24%, se totalizan las peticiones recibidas y tramitadas.

Tabla 3. Peticiones Cerradas periodo actual

Dependencia	Total Requerimientos Cerrados Periodo Actual	Pendiente e Próximo Periodo	Sub Total	%
Subdirección académica	5	3	8	24.24%
Oficina asesora jurídica	7	3	10	30.30%
Subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario	8	1	9	27.27%
Atención al ciudadano	6	6	12	36.36%
Total General	26	13	39	100%

5.2.6.5. Revisión informe mes de mayo de 2019:

- La información correspondiente al mes de mayo que hace referencia a Entre entidades corresponde a 7; de acuerdo a la revisión efectuada desde el sistema de información GOOBI como se detalla en la siguiente tabla solamente se evidenció ocho (8) peticiones.

Numero	Fecha	Entidad
657	02/05/2019	SECRETARIA GENERAL ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA
677	06/05/2019	E-VALUAR S.A.S.
692	08/05/2019	SECRETARIA GENERAL ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA
787	22/05/2019	CONCEJO DE BOGOTA D.C.
788	22/05/2019	SECRETARIA GENERAL ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA
805	23/05/2019	CONTRALORIA DE BOGOTA D.C.
825	28/05/2019	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD
835	30/05/2019	SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL

- En lo que corresponde al numeral 3 Tipología el porcentaje para los Derechos de petición de interés particular corresponde a 58.70% no al 69.70% como se detalla en el informe.
- Para el numeral 5° "peticiones cerradas en el periodo" la información no es consistente toda vez que efectuada la revisión a la base de datos e informe se establece una cantidad de 9 (nueve); sin embargo, para el mes de abril se registraron 7 de acuerdo al informe publicado en la página del mes de abril de 2019, tal como se detalla a continuación:

2			
3	Cuenta de Número petición	Rótulos de columna	
4	Rótulos de fila	<input checked="" type="checkbox"/> PERIODO ACTUAL	<input type="checkbox"/> PERIODO ANTERIOR Total general
5	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO		1 1
6	CENTRO DE DOCUMENTACION		4 4
7	OFICINA ASESORA DE PLANEACION		2 2
8	OFICINA ASESORA JURIDICA		13 5 18
9	SUBDIRECCION ACADEMICA		12 2 14
10	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y DE CONTROL DISCIPLINARIO		6 2 8
11	Total general		38 9 47

Fuente de información: Bogotá te escucha mes de mayo de 2019.

Dependencia	Total Requerimientos Cerrados Periodo Actual	Pendientes Proximo Periodo	Sigs Total	%
Subdirección académica	5	3	8	24.24%
Oficina asesora jurídica	7	3	10	30.30%
Subdirección administrativa, financiera y de control disciplinario	8	1	9	27.27%
Atención al ciudadano	6		6	18.18%
Total General	26	7	33	100%

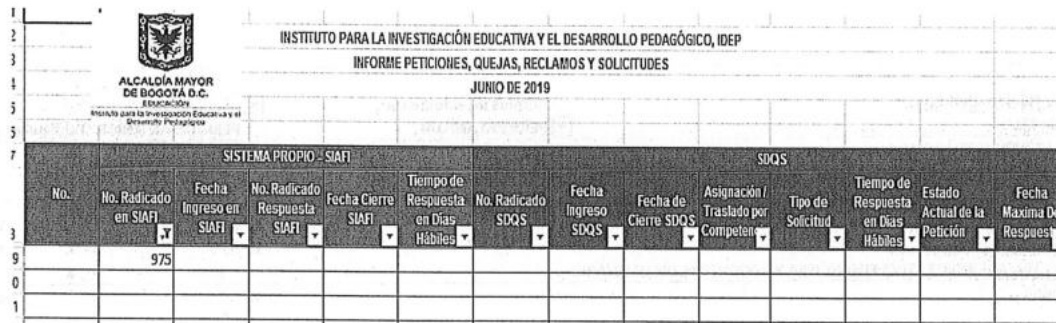
Fuente: Informe correspondiente al mes de abril de 2019.

5.2.6.6. Revisión informe mes de junio de 2019:

- El numeral 7° del informe “**Participación por estrato y tipo de requirente**”, presenta inconsistencias en cuanto a los ciudadanos sin información en razón que corresponde al siguiente reporte:

Base Bogotá te escucha		Informe mes de Junio		Validación OCI
Estrato	Cantidad	Estrato	Cantidad	Diferencia
1	1	1	0	1
2	0	2	1	-1
3	3	3	2	1
Sin información	17	Sin información	18	-1
Total general	21	Total general	21	0

- Para el mes de junio se observó en el informe de Goobi (1) una petición de la Veeduría Distrital con radicado No. 975 de fecha 25 de junio de 2019, la cual no fue relacionada en el informe publicado, adicionalmente una vez revisado el cuadro Control de Peticiones no se identificó respuesta del mismo. “como se detalla en la siguiente imagen”.



INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO, IDEP
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES
JUNIO DE 2019

SISTEMA PROPIO - SIAFI					SDQS								
No.	No. Radicado en SIAFI	Fecha Ingreso en SIAFI	No. Radicado Respuesta SIAFI	Fecha Cierre SIAFI	Tiempo de Respuesta en Días Hábiles	No. Radicado SDQS	Fecha Ingreso SDQS	Fecha de Cierre SDQS	Asignación / Traslado por Competencia	Tipo de Solicitud	Tiempo de Respuesta en Días Hábiles	Estado Actual de la Petición	Fecha Maxima De Respuesta
	975												

Fuente: Control de peticiones mes junio de 2019.

OBSERVACIONES GENERALES

- La entidad elaboro los informes mensuales teniendo en cuenta lo recibido por traslado de otras entidades; lo cual no debe plasmarse en razón que estas peticiones ingresaron por canales administrados por otra Entidad. (Ver informes de enero – febrero-marzo- abril).
- El reporte exportado de GOOBI “Comunicaciones enviadas” no presenta correcto y total diligenciamiento de la información establecida, en razón que no se evidencio

en los campos “No de referencia” y “fecha referencia” diligenciados en su totalidad lo que impiden poder llevar trazabilidad de las comunicaciones a las cuales se les ha dado respuesta; por lo tanto, no cumple con la finalidad que es un control a la información que se maneja.

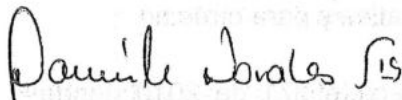
- El tiempo promedio que relaciona el punto No 6 “**TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y POR DEPENDENCIA**” que relaciona en cada informe no se logró validar con éxito en razón que en los cálculos realizados mensualmente el resultado es diferente al proyectado en el Informe.
- No es consistente la información en las bases de datos que se manejan para los reportes (Bogotá te escucha, goobi y cuadro “control de peticiones”).
- No existe unidad de criterio al momento de elaborar los informes; toda vez que de acuerdo a la verificación realizada por parte de esta Oficina en la verificación a los informes mensuales no en todos los meses se toman en cuenta los mismos parámetros; para unos se evalúa peticiones entre entidades y para otros no.
- Se debe dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 donde establece “3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad”
- Se evidenció dos (02) respuestas fuera del término establecido, de acuerdo a la fecha de radicación.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO

El presente informe consolida el seguimiento de las PQRDS por parte del Instituto, los cuales cumplen con el compromiso de garantizar una atención oportuna, cálida, amable, respetuosa, efectiva y confiable; en general los términos de respuesta de las PQRDS emitidas por la Entidad son adecuados a lo dispuesto por la Ley 1755 de 2015, así mismo se han venido implementando acciones de difusión y capacitación a las/os servidoras/es de la entidad para reforzar los temas de atención al ciudadano.


Con el fin de fortalecer y dar trámite oportuno a la atención y tratamiento de consultas, derechos de petición y denuncias por presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos interponen ante el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones:

- Se reitera armonizar los instrumentos de seguimiento de radicación de PQRDS, toda vez que se presentan diferencias entre la información reportada por GOOBI y la información que se publica en los informes de seguimiento y en la base de Datos de "Bogotá te Escucha".
- Atender lo dispuesto en la Guía para la elaboración del Informe de Peticiones Ciudadanas donde establece *"lo que fue tramitado por la entidad y no ingresó a Bogotá te escucha, será lo reportado como Sistemas propios y corresponde al incumplimiento del Decreto."*; en el momento del registro de las peticiones en la base de datos de la Entidad.



HILDA YAMILE MORALES LAVERDE
Jefe Oficina de Control Interno

c.c. Dr. Carlos Germán Plazas Bonilla, Asuntos Disciplinarios

	Nombre / Cargo	Firma
Aprobó	Hilda Yamile Morales Laverde, Jefe Oficina Control Interno	
Revisó	Hilda Yamile Morales Laverde, Jefe Oficina Control Interno	
Elaboró	Jinna Perez Pachon , Apoyo Oficina Control Interno	

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes