



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
AGOSTO - DICIEMBRE DE 2020
LEY 1474 DE 2011**

1. OBJETIVO.

Verificar las actuaciones administrativas realizadas por la Entidad en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, realizadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, con el fin de determinar la oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad, acorde a los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 491 de 2020, con el fin de prevenir riesgos que puedan generarse en el desarrollo de este proceso.

2. ALCANCE

El seguimiento se realiza durante el periodo comprendido entre el 01 de agosto al 31 de diciembre de 2020 del registro y atención de las PQRS recibidas en la entidad, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Decreto 371 de 2010, artículo 3º, en relación con los procedimientos de atención al ciudadano y los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos.

3. CRITERIO DE SEGUIMIENTO.

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, donde establece “... *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...*”; se tendrán para realizar el seguimiento, los siguientes:

- Artículo 34, literal 34 de la Ley 734 de 2002 “*Por la cual se expide el código disciplinario único*”
- Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición...*”
- 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 CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL*”.
- Decreto 491 de 2020 “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las*



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”

- Decreto Distrital 392 de 2015 *"Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"*
- Circular 012 de 2015 de la Veeduría Distrital *"seguimiento sistema distrital de quejas y soluciones"*
- Circular conjunta No. 006 de 2017 *"Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"*
- Resolución Interna No. 011 de 2016 *"Por la cual se designa al Defensor(a) del Ciudadano(a) en el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP"*, actualizada mediante Resolución No 087 de 2020



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

4. METODOLOGIA.

Para la elaboración del seguimiento efectuado se estableció como metodología se realizó las siguientes actividades de auditoría:

- Verificación de la información del Sistema Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
- Verificación de la información que se encuentra en el sistema financiero – GOOBI
- Verificación de la información del archivo control de peticiones – Excel.
- Verificación de la integración y articulación de la información del Sistema Bogotá te escucha – GOOBI y el archivo de control de peticiones.
- Revisión y aplicación de encuestas de satisfacción
- Verificación de los canales de comunicación dispuestos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Verificación del informe del defensor del ciudadano del segundo semestre de 2020.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

5.1. Capacitación y/o fortalecimiento servicio al ciudadano

Durante el segundo semestre del 2020, de acuerdo con la información suministrada por parte de la Subdirección Administrativa y de CID, dos (2) funcionarias del Instituto relacionadas con atención al ciudadano realizaron el curso virtual de servicio a la ciudadanía certificado por la Veeduría Distrital.

Los funcionarios encargados de atender las PQRS del IDEP, asistieron a la capacitación funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha realizada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y se asistió al segundo encuentro del Nodo Sectorial de Educación convocado por la Veeduría Distrital.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

La Entidad cuenta con los siguientes mecanismos:

- Página Web (<http://www.idep.edu.co>), se puede acceder a los cinco (5) submenús en la pestaña de “Atención al Ciudadano”, entre los que citamos: PQRSD:
- Atención al Ciudadano, <http://www.idep.edu.co/?q=node/33>
- Defensor del Ciudadano <http://www.idep.edu.co/?q=node/34>,
- Participación Ciudadana, <http://www.idep.edu.co/?q=content/mecanismos-de-participaci%C3%B3n-ciudadana>
- Notificaciones Judiciales <http://www.idep.edu.co/?q=content/notificaciones-judiciales>.
y Trato digno al Ciudadanía <http://www.idep.edu.co/?q=trato-digno-a-la-ciudadania>

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/sdqs que permite a los ciudadanos registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes en general.

- Dispone del link de “*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).



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

5.2.1. Canales de comunicación:

El IDEP 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. horario lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.
- 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

5.3. Calidad de atención de los ciudadanos, respuestas de fondo, coherentes y dentro de los plazos legales:

La Oficina de Control Interno realizó muestreo aleatorio de 59 solicitudes del total de las solicitudes registradas durante el segundo semestre (agosto a diciembre); sus respuestas presentan coherencia en su contenido y redacción, son claras ya que se utilizó un lenguaje comprensible para el ciudadano, de los textos, se infiere que las respuestas ofrecen calidez, trato digno, amable y respetuoso.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

De otra parte se verificó por parte de esta Oficina las solicitudes en el reporte de comunicaciones enviadas a través del aplicativo del Sistema Financiero - GOOBI, encontrando que los tiempos de respuesta se cumplen oportunamente con relación a la normatividad vigente.

Para este reporte se tuvo en cuenta los plazos establecidos a partir de marzo 28 de 2020 establecidos en el Decreto 491 en su artículo 5° *“Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) 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 veinte (20) días siguientes a su recepción. (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 y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo”*

5.4. 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 y mediante Resolución No 087 de 2020 se actualizó las funciones asignadas al Defensor (a) del Ciudadano (a) en el IDEP en cumplimiento del Decreto No 847 de 2019, el cual unificó lineamientos en materia de servicio a la Ciudadanía y de implementación de



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía generando la necesidad de ajustar la figura del Defensor de la Ciudadanía para las entidades y organismos del Distrito.

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.

En el link <http://www.idep.edu.co/?q=node/34> se encuentran publicado el informe semestral del Defensor del ciudadano correspondiente a la vigencia 2020.

5.5. Seguimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas a diciembre de 2020.

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

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 registraron durante el segundo semestre de 2020 (agosto a diciembre) un total de 225 peticiones; se observa que el mes de septiembre registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalente al 23% (52 PQRS), seguido del mes de noviembre con el 22% (49 PQRS); los meses con menor registro de peticiones fueron agosto y octubre con un 21% (47 PQRS).

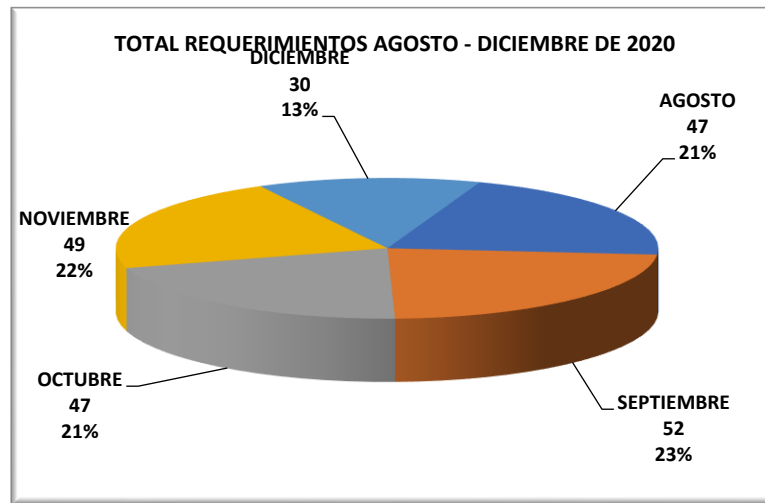


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

MES	No. DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
AGOSTO	47	21%
SEPTIEMBRE	52	23%
OCTUBRE	47	21%
NOVIEMBRE	49	22%
DICIEMBRE	30	13%
TOTAL, REQUERIMIENTOS	225	100%

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

Gráfica No. 01. Total requerimientos recibidos a diciembre de 2020.



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

5.5.1 Requerimientos recibidos por canales de comunicación.

De conformidad con la información registrada en el SDQS se observa que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos ante el IDEP es a través de e-mail, con un total de 143 requerimientos recibidos de agosto a diciembre de 2020, tal como se detalla a continuación:

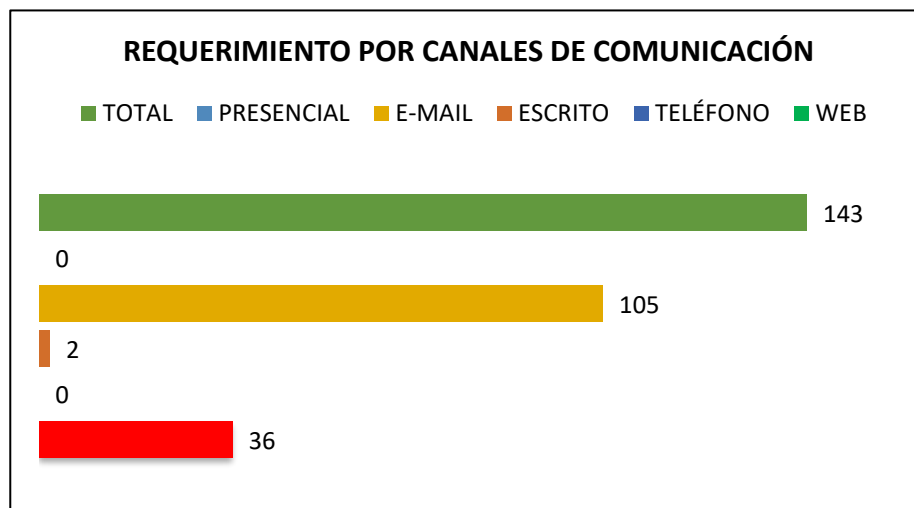


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

TABLA No. 01 - TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR EL SISTEMA PQRS A DICIEMBRE DE 2020						
TIPO DE CANAL/MES	WEB	REDES SOCIALES	ESCRITO	E-MAIL	PRESENCIAL	TOTAL
AGOSTO	7			27		34
SEPTIEMBRE	10		1	24		35
OCTUBRE	4			19		23
NOVIEMBRE	10		1	24		35
DICIEMBRE	5			11		16
TOTAL	36		2	105		143
% DE PARTICIPACIÓN	25%		1%	73%		100%

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

Gráfica No. 02. Requerimientos por canales de comunicación 2020



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

5.5.1. Peticiones por tipo de requerimiento a diciembre de 2020.

De acuerdo con 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:

TIPOLOGÍA	AGO	SEPT	OCTUB	NOVIEM BRE	DIC	TOTAL	% PARTICI PACION
Derecho de Petición de Interés General	0	1		1		2	1%
Derecho de Petición de Interés Particular	21	18	8	18	10	75	52.4%
Queja	1	6	1		1	9	6%
Reclamo		2	1	1	2	6	4%
Sugerencia			2			2	1%
Denuncia por actos de corrupción							
Felicitaciones							
Solicitud de acceso a la información	8	6	11	12	1	38	26.58%
Solicitud copias	1	1		1		3	2%
Consultas	3	1		2	2	8	6%
Consulta de datos - Habeas data							
Petición entre autoridades							
TOTAL	34	35	23	35	16	143	100%

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Para el periodo evaluado no se recibieron solicitudes por actos de corrupción en la Entidad, lo anterior fue verificado por el sistema de PQRS y por el correo denunciacorrupcion@idep.edu.co, el cual es administrado por la jefatura de Control Interno del IDEP.

5.6. 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 2020, evidenciando el cumplimiento de la circular en comento.

5.7. Encuestas de satisfacción aplicadas:

De acuerdo con el informe de gestión a 31 de diciembre 2020 se aplicaron 46 encuestas de satisfacción a los usuarios a los cuales el IDEP presto atención de PQRS obteniendo los siguientes resultados de calificación:

- El 76% de los usuarios encuestados consideró que se encuentra satisfecho con el servicio prestado en cuanto a la calidez, entendida como la respuesta emitida por la entidad, que tiene un trato digno, amable y respetuoso. El 22% de los encuestados considera que el servicio fue entre bueno y aceptable, por lo cual se recomienda realizar una retroalimentación de los resultados obtenidos para fortalecer e implementar nuevas estrategias que aumenten la satisfacción del cliente en relación con el servicio.
- Frente al criterio de coherencia, entendido que la respuesta brindada por la entidad está relacionada con el requerimiento realizado. El 65% considera que fue excelente; el 33% de los encuestados considera el criterio entre bueno y aceptable.
- En relación con el criterio de oportunidad, definido como el tiempo en obtener la respuesta a la solicitud y/o PQR el 65% de los encuestados



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

lo considera excelente, el 30% bueno o aceptable.

- Para el atributo de claridad entendido como la respuesta comprensible, el 72% de los encuestados considera excelente y el 26% considera que es bueno y aceptable.

5.8. Observaciones al seguimiento efectuado.

Esta Oficina procedió a validar la consistencia de la información reportada en las bases de datos de GOOBI, Bogotá te Escucha, el archivo de control de peticiones 2020 remitido por correo electrónico por parte de la Dirección Administrativa y Financiera y de CID y al cotejarla con los informes de PQRS publicados se evidencia que no se presenta observaciones al mismo.

6. Conclusiones.

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 y el Decreto 491 de 2020, 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.

El proceso ha acogido las recomendaciones emitidas por parte de esta Oficina en el informe anterior, lo que redundará en una mejora en la consistencia de la validación de la información entre los dos sistemas (SDQS – GOOBI) y en los diferentes instrumentos de control.

Para los meses de agosto a diciembre no se presentan observaciones dentro de la información verificada.

7. Recomendaciones.

Continuar con las socializaciones para prevenir dar cumplimiento al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y al artículo 5° Decreto 491 de 2020, frente al cumplimiento de los términos establecidos para dar respuesta a las diferentes peticiones radicadas en la Entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

El total de peticiones registradas coinciden en los dos sistemas (SDQS – GOOBI), sin embargo, al realizar la validación de la información se observa que hay solicitudes o requerimientos que no aparecen al filtrar la información de la tabla dinámica pero que fueron atendidos por la Entidad, por lo cual se recomienda solicitar mesa de ayuda con la Secretaria General para solucionar lo observado anteriormente en dicha herramienta suministrada por ellos.

HILDA YAMILE MORALES LAVERDE
Jefe Oficina de Control Interno

c.c. Dr. Camilo Blanco – Subdirector Administrativo y Financiero y de CID

	Nombre / Cargo	Firma
Aprobó	Hilda Yamile Morales Laverde, Jefe Oficina Control Interno	
Revisó	Hilda Yamile Morales Laverde, Jefe Oficina Control Interno	
Elaboró	María Margarita Cruz Gómez. Profesional contratista OCI	

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