



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE 1 DE MARZO A 31 DE JULIO DE 2023 LEY 1474 DE 2011

### 1. OBJETIVO.

La Oficina de Control Interno en desarrollo de su rol de evaluación y seguimiento, establecido en el Decreto 648 de 2017 y teniendo en cuenta los lineamientos fijados 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 01 de marzo al 31 de marzo de 2023; De la misma manera se verificó para el mismo periodo 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 seguimiento se realiza durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo a 31 de marzo de 2023 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

### 4. METODOLOGÍA.

Para efectos de realizar el informe de PQRS correspondiente del 1 al 31 de marzo de 2023 se estableció como metodología 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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

- Verificación de los canales de comunicación dispuestos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Verificación del informe del defensor del ciudadano publicado en la página web.

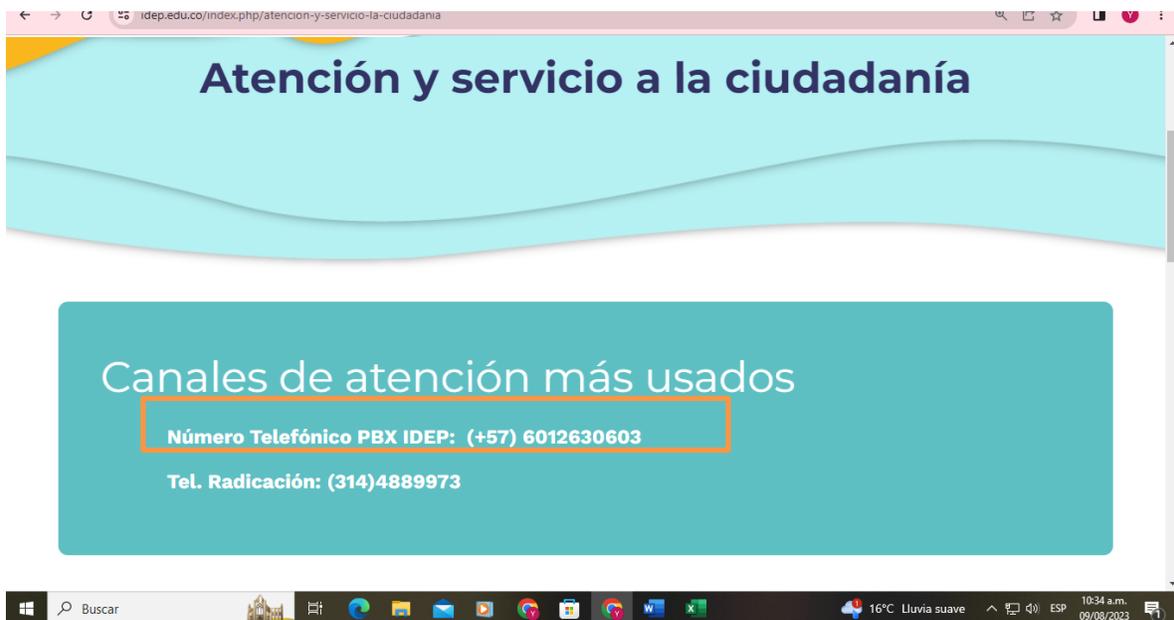
## 5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

### 5.1. Capacitación y/o fortalecimiento servicio al ciudadano

Durante el periodo comprendido del 1 de marzo de 2023 al 31 de julio de 2023, de acuerdo con la información suministrada por parte de la Subdirección Administrativa, la funcionaria encargada de atender las PQRS del IDEP asistió a la siguiente capacitación en aporte de acciones positivas con enfoque diferencial en pro de la equidad y garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, para la ciudadanía del Distrito Capital que se llevó a cabo el 24 de marzo de 2023.

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

La Entidad cuenta en su banner principal de la página web, con una pestaña de atención al ciudadano así:



- ⊗ Se requiere actualizar los datos de la Entidad; toda vez que desde el mes de abril del año 2022 la Entidad no cuenta con líneas telefónicas fijas.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Inicio    Nosotros    Para profes    Comunicación y divulgación    **Atención y servicios a la ciudadanía**    Participa    Transparencia y Acceso a la Información Pública



- Atención al ciudadano.
- PQRSD
- Defensor del ciudadano
- Participación Ciudadana
- Control social
- Notificaciones Judiciales
- Trato digno a la ciudadanía

✓ Se resalta en la actualización de la página web se incluyó lengua de señas; se verificó cada uno de los menús evidenciando lo siguiente:

✓ Atención al Ciudadano, <https://www.idep.edu.co/articulo/atencion-al-ciudadano>: La Entidad no cuenta con PBX desde el segundo trimestre del año 2022.



## Atención al Ciudadano

El Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico, IDEP, se encuentra ubicado en el Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004. Código postal 111071. El horario de atención es de 7:00 de la mañana a 4:30 de la tarde, Lunes a viernes en jornada continua. PBX: +57 (601) 2630603

Para consultas telefónicas el Instituto cuenta con la siguientes líneas telefónicas para comunicar con las diferentes dependencias:

PBX. +57 (601) 2630603	
Radicación: +57(314)4889979	
Dirección General: +57(314)4889973	
Centro de Recursos: +57(314)4781522	
Funcionarios	Área



⊗ Los ítem **Portafolio de servicios (Plegable)** y **“Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa (CRIIE) (plegable)”**, no cuenta con la información actualizada donde funciona el IDEP; observación que se reitera por parte de esta Oficina.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Puede consultar todos los artículos del Magazín Aula Urbana a través del revistero virtual:  
<http://revistas.idep.edu.co/index.php/mau/>

**Publicaciones:** El IDEP ha publicado más de 300 libros, 600 informes de investigación y 200 audiovisuales que pueden ser consultados en el Centro de Documentación ubicado en sus instalaciones. Además, todas sus publicaciones pueden descargarse gratuitamente en formato digital a través de los sitios web: <http://www.idep.edu.co/>, <http://biblioteca.idep.edu.co/> y [http://www.idep.edu.co/wp\\_centrovirtual/](http://www.idep.edu.co/wp_centrovirtual/)

#### Nuestros usuarios y partes interesadas

- Maestros, maestras y directivos docentes.
- Investigadores, académicos y ciudadanía en general.
- Instituciones Educativas y escuelas normales.
- Centros de Investigación y asociados que trabajan temas de educación y pedagogía.
- Entidades gubernamentales del orden internacional, nacional, departamental, distrital y local.
- Bibliotecas públicas escolares y universitarias.
- Facultades de educación de Bogotá y del resto del país.
- Servidores y servidoras del IDEP



## Portafolio de Bienes y Servicios



#### Misión

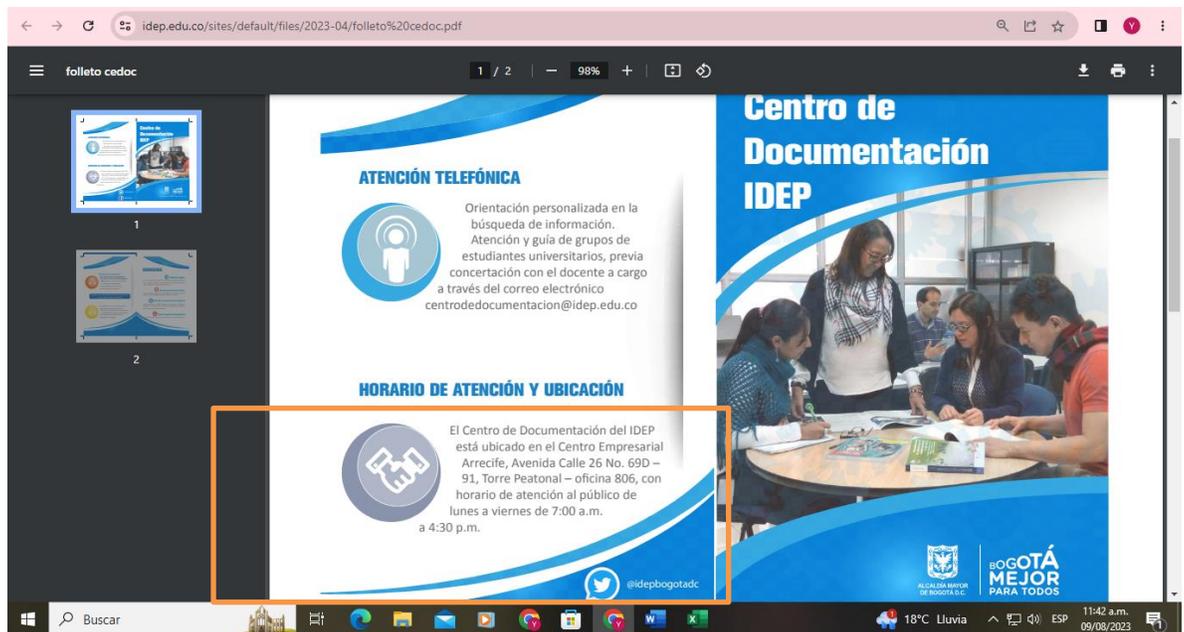
Producir conocimiento y gestionar la investigación, innovación y seguimiento a la política educativa distrital en los contextos escolares, fortaleciendo comunidades de saber y de práctica pedagógica, para contribuir en la construcción de una Bogotá educadora.

#### Visión

En 2025, el IDEP será reconocido a nivel distrital, nacional y regional, como un referente de investigación e innovación en el ámbito educativo y como dinamizador de comunidades de saber y de práctica pedagógica.

#### Medios de comunicación y canales de atención

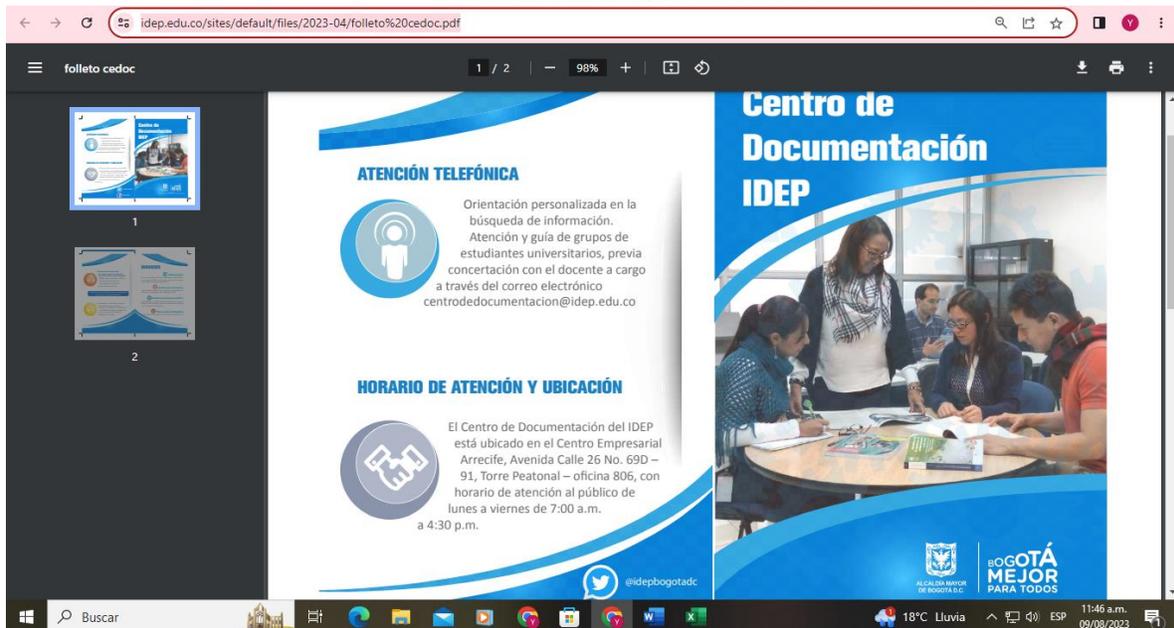
El Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico, IDEP, se encuentra ubicado en la Avenida Calle 26 No. 69D-91, Centro Empresarial Arrecife, Torre Peatonal Oficinas 402A, 402B, 805 y 806. El horario de atención es de 7:00 de la mañana a 4:30 de la tarde, en jornada continua.



- ⊗ En el ítem “Manual de Servicio al Ciudadano IDEP” aparece la siguiente infografía; <https://www.idep.edu.co/sites/default/files/2023-04/folleto%20cedoc.pdf>, se recomienda actualizar con el documentos correspondiente.



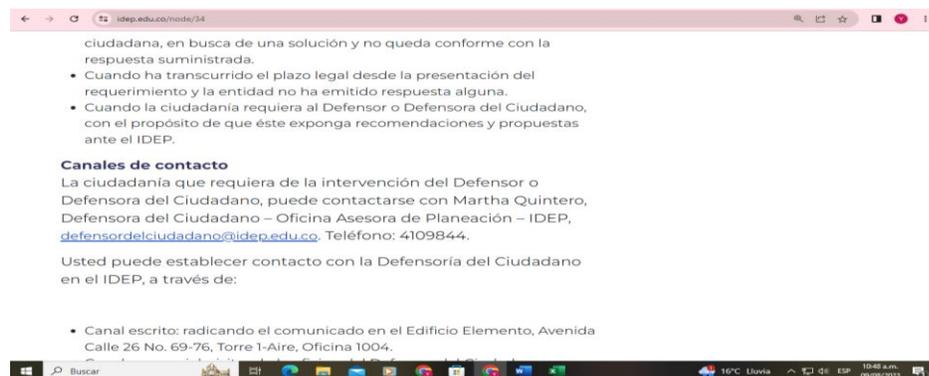
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



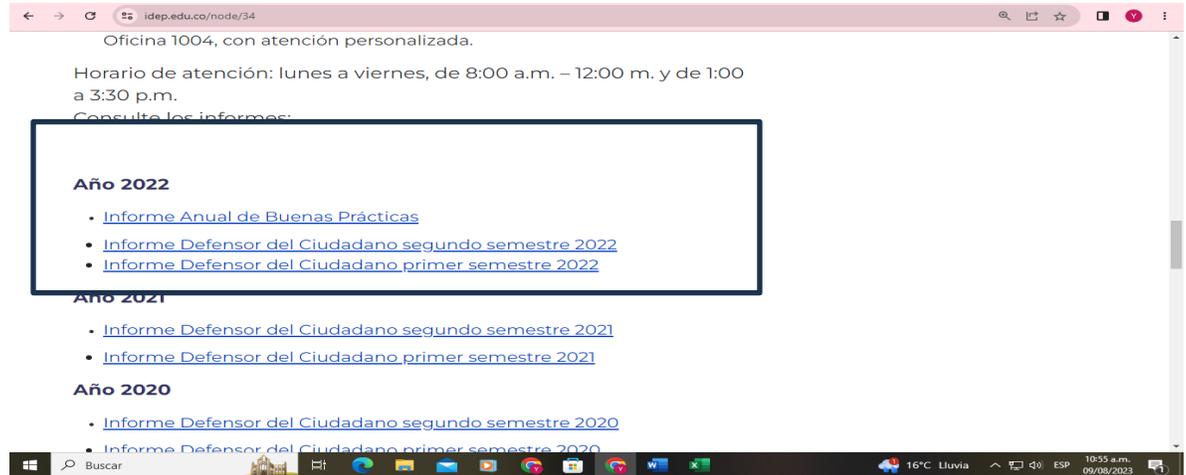
✓ En el ítem **Informes de atención de PQRS**; se encuentra la información actualizada.

✓ En el link: Defensor del Ciudadano <https://www.idep.edu.co/articulo/defensor-o-defensora-del-ciudadano>; se observa:

⊗ La información de canales de contacto se encuentra desactualizada ya que se registra la funcionaria Martha Quintero como defensora del ciudadano y un teléfono de contacto que no opera actualmente, tal como se evidencia en el pantallazo adjunto:”



- ⊗ Los informes publicados en el año 2022; los informes publicados carecen de firmas por parte del responsable de generar la información.



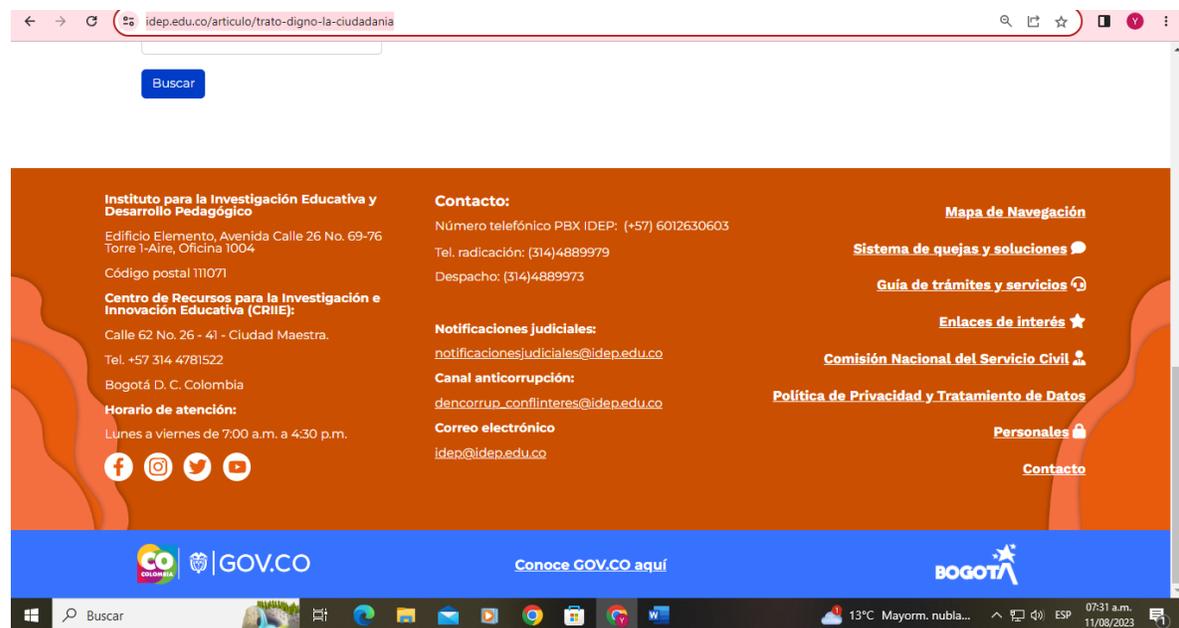
- ✓ En el link de “**Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**” <https://www.idep.edu.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>, se encuentra la información actualizada.

- ⊗ Participación Ciudadana: <http://www.idep.edu.co/?q=content/mecanismos-de-participaci%C3%B3n-ciudadana>; se recomienda revisar los link del documento Código: PL-AC-10-01 plan institucional de participación ciudadana; se trae por vía de ejemplo que el link : <http://www.idep.edu.co/?q=content/transparencia-yacceso-la-informaci%C3%B3n-p%C3%BAblica-idep> que se referencia en la página 16, presenta el siguiente error:



- ⊗ **Notificaciones Judiciales:** <http://www.idep.edu.co/?q=content/notificaciones-judiciales>; se recomienda incluir en el link: el correo de [notificacionesjudiciales@idep.edu.co](mailto:notificacionesjudiciales@idep.edu.co) y activar las respuestas automáticas del mismo.
- ✓ **Trato digno al Ciudadanía:** <https://www.idep.edu.co/articulo/trato-digno-la-ciudadania>, se encuentra actualizada la información.

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](http://www.bogota.gov.co/sdqs) que permite a los ciudadanos registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes en general.

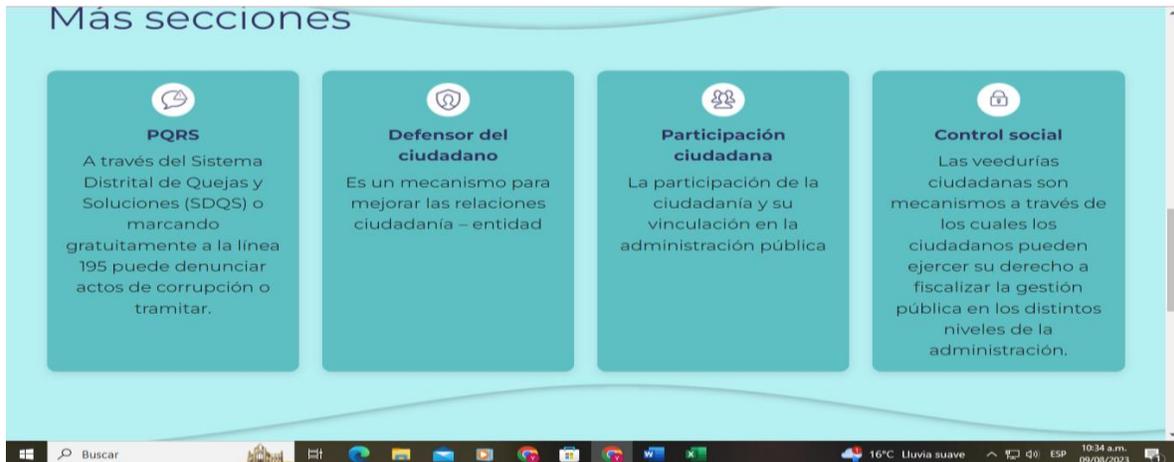


The screenshot shows the footer of the IDEP website. It is divided into several columns of information:

- Instituto para la Investigación Educativa y Desarrollo Pedagógico:** Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004. Código postal 11071.
- Centro de Recursos para la Investigación e Innovación Educativa (CRIIE):** Calle 62 No. 26 - 41 - Ciudad Maestra. Tel. +57 314 4781522. Bogotá D. C. Colombia.
- Horario de atención:** Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
- Contacto:** Número telefónico PBX IDEP: (+57) 6012630603. Tel. radicación: (314)4889979. Despacho: (314)4889973.
- Notificaciones judiciales:** [notificacionesjudiciales@idep.edu.co](mailto:notificacionesjudiciales@idep.edu.co)
- Canal anticorrupción:** [dencorrupt\\_conf@interes@idep.edu.co](mailto:dencorrupt_conf@interes@idep.edu.co)
- Correo electrónico:** [idep@idep.edu.co](mailto:idep@idep.edu.co)
- Mapa de Navegación:** Sistema de quejas y soluciones, Guía de trámites y servicios, Enlaces de interés, Comisión Nacional del Servicio Civil, Política de Privacidad y Tratamiento de Datos, Personales, Contacto.

At the bottom, there are logos for GOV.CO and BOGOTÁ, along with a navigation bar and a Windows taskbar showing the date and time (07:31 a.m., 11/08/2023).

**OB1: “Desde el mes de abril del año 2022 la Entidad no cuenta con líneas telefónicas fijas.”**



- El menú de PQRS direcciona al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- En el menú de atención al ciudadano se publica la siguiente información:

Objetivos del Defensor:  
¿Cuándo acudir?  
Canales de contacto.

De la verificación realizada por parte de esta Oficina se observa:

**“OB2: La información de canales de contacto se encuentra desactualizada ya que se registra la funcionaria Martha Quintero como defensora del ciudadano y un teléfono de contacto que no opera actualmente, tal como se evidencia en el pantallazo adjunto:”**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

ciudadana, en busca de una solución y no queda conforme con la respuesta suministrada.

- Cuando ha transcurrido el plazo legal desde la presentación del requerimiento y la entidad no ha emitido respuesta alguna.
- Cuando la ciudadanía requiera al Defensor o Defensora del Ciudadano, con el propósito de que éste exponga recomendaciones y propuestas ante el IDEP.

**Canales de contacto**

La ciudadanía que requiera de la intervención del Defensor o Defensora del Ciudadano, puede contactarse con Martha Quintero, Defensora del Ciudadano – Oficina Asesora de Planeación – IDEP, [defensordelciudadano@idep.edu.co](mailto:defensordelciudadano@idep.edu.co), Teléfono: 4109844.

Usted puede establecer contacto con la Defensoría del Ciudadano en el IDEP, a través de:

- Canal escrito: radicando el comunicado en el Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004.

**OB3: “Los informes publicados en el año 2022; los informes publicados carecen de firmas por parte del responsable de generar la información”**

Oficina 1004, 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.

Consulte los informes:

**Año 2022**

- [Informe Anual de Buenas Prácticas](#)
- [Informe Defensor del Ciudadano segundo semestre 2022](#)
- [Informe Defensor del Ciudadano primer semestre 2022](#)

**Año 2021**

- [Informe Defensor del Ciudadano segundo semestre 2021](#)
- [Informe Defensor del Ciudadano primer semestre 2021](#)

**Año 2020**

- [Informe Defensor del Ciudadano segundo semestre 2020](#)
- [Informe Defensor del Ciudadano primer semestre 2020](#)

**Portafolio de Bienes y Servicios:** Se verificó el portafolio de servicios publicado en el link: <https://www.idep.edu.co/sites/default/files/2023-04/folleto%20cedoc.pdf>;



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Puede consultar todos los artículos del Magazin Aula Urbana a través del revisero virtual:  
<http://revistas.idep.edu.co/index.php/mau/>

**Publicaciones:** El IDEP ha publicado más de 300 libros, 600 informes de investigación y 200 audiovisuales que pueden ser consultados en el Centro de Documentación ubicado en sus instalaciones. Además, todas sus publicaciones pueden descargarse gratuitamente en formato digital a través de los sitios web: <http://www.idep.edu.co/>, <http://biblioteca.idep.edu.co> y [http://www.idep.edu.co/wp\\_centrovirtual/](http://www.idep.edu.co/wp_centrovirtual/)

#### Nuestros usuarios y partes interesadas

- Maestros, maestras y directivos docentes.
- Investigadores, académicos y ciudadanía en general.
- Instituciones Educativas y escuelas normales.
- Centros de Investigación y asociados que trabajan temas de educación y pedagogía.
- Entidades gubernamentales del orden internacional, nacional, departamental, distrital y local.
- Bibliotecas públicas escolares y universitarias.
- Facultades de educación de Bogotá y del resto del país.
- Servidores y servidoras del IDEP



#### Medios de comunicación y canales de atención

El Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico, IDEP, se encuentra ubicado en la Avenida Calle 26 No. 69D-91, Centro Empresarial Arrecife, Torre Peatonal Oficinas 402A, 402B, 805 y 806. El horario de atención es de 7:00 de la mañana a 4:30 de la tarde, en jornada continua.

## Portafolio de Bienes y Servicios



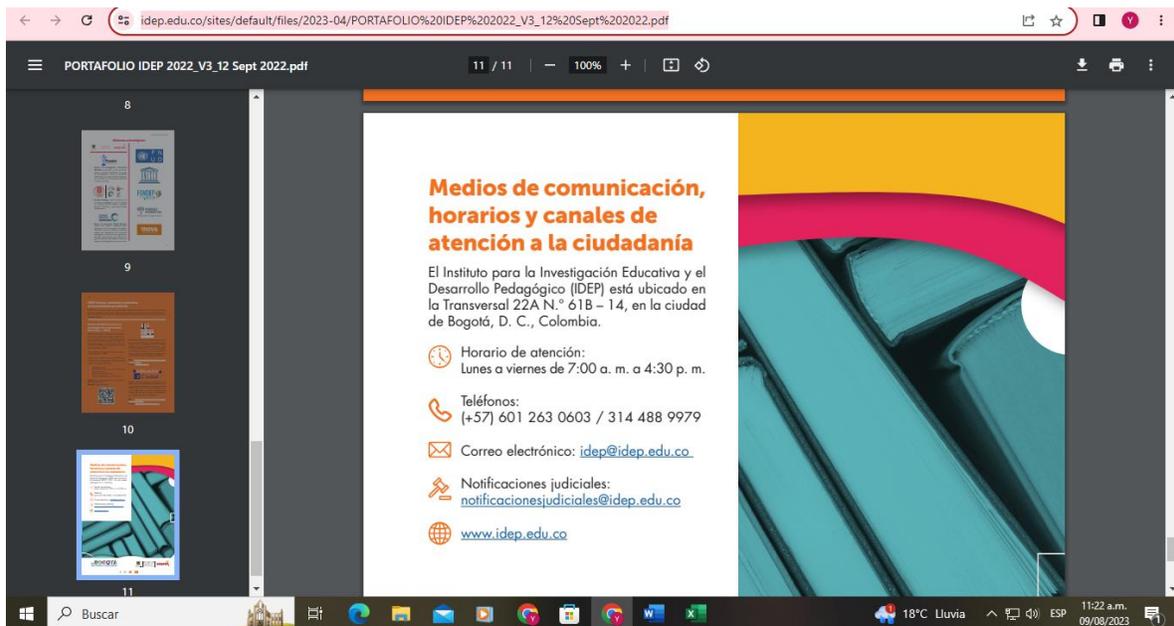
#### Misión

Producir conocimiento y gestionar la investigación, innovación y seguimiento a la política educativa distrital en los contextos escolares, fortaleciendo comunidades de saber y de práctica pedagógica, para contribuir en la construcción de una Bogotá educadora.

#### Visión

En 2025, el IDEP será reconocido a nivel distrital, nacional y regional, como un referente de investigación e innovación en el ámbito educativo y como dinamizador de comunidades de saber y de práctica pedagógica.

En el link: [https://www.idep.edu.co/sites/default/files/2023-04/PORTAFOLIO%20IDEP%202022\\_V3\\_12%20Sept%202022.pdf](https://www.idep.edu.co/sites/default/files/2023-04/PORTAFOLIO%20IDEP%202022_V3_12%20Sept%202022.pdf) se registra la siguiente información:

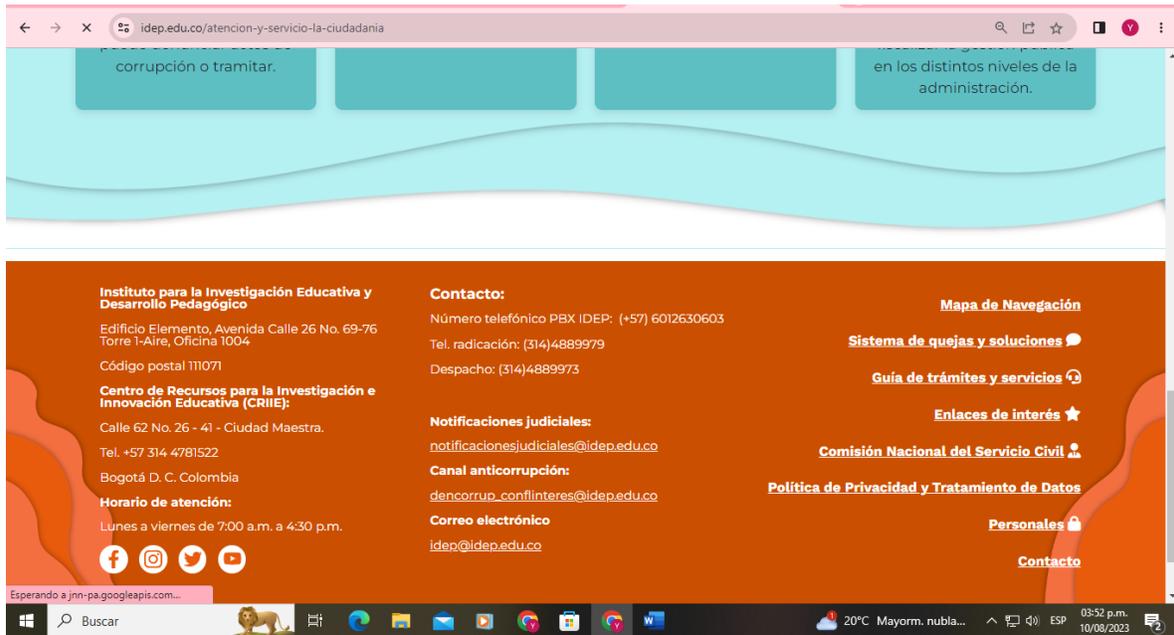


**OB4: Se reitera por parte de esta Oficina actualizar la información de las infografías correspondiente a la sede donde funciona actualmente el IDEP.**

En link de manual de servicio al ciudadano se encuentra publicado el portafolio de bienes y servicios de la Entidad.

### 5.2.1. Canales de comunicación:

En la página institucional el IDEP en la parte inferior se registran con los siguientes canales de atención:



- En el link: <http://www.idep.edu.co/?q=content/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias> se encuentra el acceso a denuncias de corrupción.



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

La Oficina de Control Interno realizó revisión de \*\* solicitudes registradas durante el mes de abril a junio de 2023; 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. 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.

#### 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 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.

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 el Defensor del Ciudadano del IDEP a través de:

- Canal escrito: radicando el comunicado en el Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004. Código postal 111071.
- Canal presencial: visitando la oficina del Defensor del Ciudadano, ubicada en el Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004. Código postal 111071, 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 encuentra publicado el informe semestral del Defensor del ciudadano correspondiente a la vigencia 2022.

Se recomienda actualizar la Resolución del defensor del ciudadano en el cargo de la subdirección administrativa y financiera

Se recomienda actualizar en la página web en el canal de contacto del defensor del ciudadano el nombre del subdirector Administrativo y financiero por que aparece la anterior subdirectora.

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

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

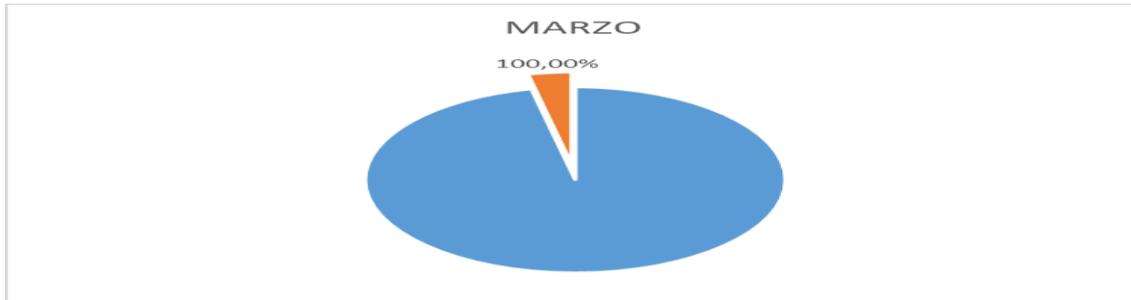
De acuerdo con la base de datos generada a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y del sistema propio dispuesto por la entidad GOOBI - módulo trámites



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

y expedientes, se registraron el mes de marzo un total de 29 requerimientos recibidos (incluyendo las trasladadas a otras Entidades).

**Gráfica No. 01. Total, requerimientos recibidos en el mes de marzo**



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

**Tabla No. 01. Validación OCI - total requerimientos en el mes de marzo de 2023.**

MES	REPORTE	REPORTE	VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
	INFORME PUBLICADO EN WEB	PLANILLA CONTROL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	GOOBI	
MARZO	29	29	28	Se realizaron 7 traslados se contabilizaron 5 por parte de la Secretaria
TOTAL	29	41	28	

**Fuente:** Informe PQRS GOOBI VS Informes publicados en la página web

Tipo de petición	MARZO
A. Peticiones dirigidas al IDEP registradas por la ciudadanía en el SDQS	15
B. Peticiones internas ingresadas al sistema propio del IDEP	3
C. Peticiones dirigidas al IDEP por otra entidad o autoridad pública	11
Total	29

- OM2:** Al verificar la información en el sistema Goobi y en el informe publicado de seguimiento y control a las PQRS, se observan diferencias en el número de requerimientos reportados entre los sistemas SDQS y el Sistema GOOBI, por lo anterior se REITERA fortalecer la verificación y comunicar de manera oportuna a la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano las diferencias presentadas en los sistemas de información; toda vez que para la presentación del informe mensual se toma como referencia la información registrada en el SDQS.

### 5.5.1 Requerimientos recibidos por canales de comunicación.

#### Gráfica No. 02.

El canal por el cual los ciudadanos presentaron la mayor cantidad de PQRSD fue por el canal email con el 60% de participación seguido por la página web que corresponden al 40% del total de PQRSD recibidas durante el periodo del 1 al 31 de marzo de 2023. A continuación, se muestra gráficamente las PQRSD recibidas por tipo de canal:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

TIPO DE CANAL/MES	WEB	E-MAIL	BUZON	REDES	PRESENCIAL	TOTAL
<b>TOTAL</b>	6	9				<b>15</b>
<b>% DE PARTICIPACIÓN</b>	40%	60%				100%

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

### 5.5.2 Peticiones por tipo de requerimiento a marzo de 2023

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:

**Tabla No. 2: Total, requerimientos recibidos por tipología**

Tipo de solicitud	MARZO	TOTAL
Derecho de petición interés particular	1	1
Derecho de petición interés general	11	11
Queja	2	2
Reclamo	0	0
Sugerencia	0	0
Denuncia por actos de corrupción	1	1
Felicitación	0	0
Solicitud de acceso a la información	1	1
Solicitud de copias	0	0
Consulta	1	1
Consulta de datos Habeas Data	0	0
Reclamo Habeas Data	0	0
Petición entre Autoridades	11	11
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>28</b>

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

Como se puede observar, el tipo de petición más representativo corresponde a Derechos de Petición de interés particular con 11 solicitudes, seguido de petición entre autoridades con 11 solicitudes y quejas con 2 peticiones.

Se verificó el cumplimiento del Decreto 847 de 2020 en su Artículo 18". Registro y tratamiento de las denuncias por posibles actos de corrupción y quejas con posible connotación disciplinaria. Las denuncias por actos de corrupción, así como las quejas con posible connotación disciplinaria deberán ser radicadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y trasladadas a las Oficinas de Control Interno Disciplinario de cada entidad o quien haga sus veces, así como a la Veeduría Distrital."

Para el periodo evaluado se recibió 1 comunicación por tipología en Denuncia por actos de corrupción en la Entidad No.1267532023 del 16 de marzo de 2023 la cual se solucionó por traslado a la Secretaria de Educación por no ser competencia 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 periodo evaluado, evidenciando el cumplimiento de la circular en comentario en el link <http://www.idep.edu.co/?q=content/informe-de-peticiones-quejas-y-reclamos> .

#### **5.7. Encuestas de satisfacción aplicadas:**

De acuerdo con el seguimiento de las encuestas de satisfacción de usuarios del IDEP presentado por la Subdirección académica correspondientes al mes de marzo de 2023 se aplicaron 2 encuestas.

Postulación artículos revista educación y ciudad: 3 peticiones

Participación en eventos: 23 usuarios

Se recomienda publicar el resultado de las encuestas año 2022 en la página web de la Entidad.

#### **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, SDQS, informes mensuales de atención al ciudadano, informes de la Dirección Distrital de Atención al Ciudadano.

### **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, 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; sin embargo la Dirección Distrital de Atención al Ciudadano presenta algunas observaciones para lo cual la Entidad formulo el respectivo plan de mejoramiento.

## 7. Recomendaciones.

- Fortalecer a nivel institucional el cumplimiento de Claridad, Calidez, Oportunidad y Manejo del Sistema, que deben observar las respuestas a las peticiones registradas en la Entidad.
- Solicitar mesa de ayuda con la Dirección de Atención al Ciudadano, con el fin de que la información reportada por el aplicativo interno Goobi coincida con la información reportada en el SDQS.
- Dar respuesta a las observaciones presentadas por la Entidad frente al informe emitido por la Dirección de Atención al Ciudadano.
- Se recomienda actualizar la Resolución del defensor del ciudadano en el cargo de la subdirección administrativa y financiera
- Se recomienda actualizar en la página web en el canal de contacto del defensor del ciudadano el nombre del subdirector Administrativo y financiero por que aparece la anterior subdirectora.
- Se recomienda publicar el resultado de las encuestas año 2022 en la página web de la Entidad.

**HILDA YAMILE MORALES LAVERDE**  
Jefe Oficina de Control Interno

	Nombre / Cargo	Firma
Aprobo	Hilda Yamile Morales Laverde, Jefe Oficina Control Interno	
Revisó	Hilda Yamile Morales Laverde, Jefe Oficina Control Interno	
Elaboró	Martha Cecilia Quintero Barreiro, Técnico Oficina Control Interno	
<i>Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes</i>		