



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

FORMATO PROCEDIMIENTOS

Proceso	ATENCIÓN AL USUARIO	Código	PRO-AC-10-03
		Versión	8
Procedimiento:	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES	Fecha Aprobación	11/07/2017
		Páginas	5

Acto Administrativo de Aprobación

FT-MIC-03-04 Solicitud de Creación, modificación o anulación de documentos aprobada el 20 de octubre de 2016

Firma de Autorizaciones

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesional Especializado 222-03 de la Subdirección Académica	Representante de la Alta Dirección para el Sistema Integrado de Gestión	Subdirector Administrativo Financiero y de Control Disciplinario.

Control de Cambios

Fecha	Descripción
Mayo de 2010	Actualización del enfoque por procesos del IDEP
Agosto de 2014	Cambios numerales 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9.(FT-MIC-03-04 Solicitud de Creación, modificación o anulación de documentos aprobado el día 28 de Agosto de 2014)
Mayo de 2015	Cambios numeral 7 (FT-MIC-03-04 Solicitud de Creación, modificación o anulación de documentos aprobado el 5 de Mayo de 2015)
Noviembre de 2015	Cambios numeral 7 por inclusión de la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá (FT-MIC-03-04 Solicitud de Creación, modificación o anulación de documentos aprobado el 20 de Noviembre de 2015)
Junio de 2016	Cambios numerales 3, 4 y 7 (FT-MIC-03-04 Solicitud de Creación, modificación o anulación de documentos aprobado el día 23 de Junio de 2016)
Octubre de 2016	Cambios numerales 6 (Definiciones) y 7 (Descripción del Procedimiento) (FT-MIC-03-04 Solicitud de Creación, modificación o anulación de documentos aprobado el día 20 de octubre de 2016)

1. Responsable de Procedimiento

Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario


2. Objetivo

Establecer la forma en que se deben dar respuesta a la consulta, petición, felicitación, queja, reclamo, solicitud o sugerencia presentadas por la comunidad al Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico, IDEP, para que se desarrollen dentro de un orden específico, conforme a los requisitos legales aplicables.

3. Alcance

El procedimiento inicia con la recepción de la consulta, petición, felicitación, queja, reclamo, solicitud o sugerencia y finaliza con el archivo de Derechos de Petición e Informes de seguimiento de PQRS
El procedimiento aplica para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión del IDEP.

4. Base legal

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	FORMATO PROCEDIMIENTOS		
	Proceso	ATENCIÓN AL USUARIO	Código PRO-AC-10-03
			Versión 8
			Fecha Aprobación 11/07/2017
Procedimiento:	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES	Páginas 5	

Constitución Política de Colombia 1991. Artículos 2, 6, 23 y 209.

Ley 58 de 1982: Por la cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para reformar el Código Contencioso-Administrativo.

Ley 57 de 1985: Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.

Ley 527 de 1999: Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública

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.

Decreto 2150 de 1995: Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

Decreto 19 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

Decreto 638 de 1987: Por el cual se reglamenta internamente el ejercicio del Derecho de Petición y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a cargo del Distrito Especial de Bogotá.

Decreto 371 de 2010: Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital

Acuerdo 3 de 1987: Por medio del cual se reglamenta en el Distrito Especial de Bogotá, el ejercicio de Derecho de Petición, de Información y Copia y de Consulta y se crea una Personería Delegada

Circular 002 de 2007: Solicitud de instrucciones para la atención de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información en las entidades distritales.

Circular 033 de 2008: Procedimiento para Presentar Quejas, Reclamos Y Sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas Y Soluciones.

Resolución No.204 de 2008. Por la cual se crea el Comité Asesor Antitramites de Gobierno en Línea del IDEP

Resolución No.83 de 2011. Por la cual se ajusta la Resolución 204 de 2008 en el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP

5. Documentos de Referencia

Documentos Externos	Documentos Internos
Manual de Servicio al Ciudadano(a) Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Http://www.sdqsbogota.gov.co/sdqqs/index.jsp	Circular Interna No.005 de Mayo de 2013

6. Definiciones

Término	Definición
Consulta:	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones, se puede presentar de manera verbal o escrita.
Denuncia por Actos de Corrupción	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.
Derecho de petición de interés general	Se trata de acudir ante las autoridades públicas para reclamar soluciones de fondo ante situaciones que afectan los intereses colectivos, y que pueden formularse verbalmente o por escrito. En ambos casos en forma respetuosa.
Derecho de petición de interés particular	Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.
Felicitación:	Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de un entidad pública.
Queja:	Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.
Oportunidad:	Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
Reclamo:	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.



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

FORMATO PROCEDIMIENTOS

Proceso	ATENCIÓN AL USUARIO	Código	PRO-AC-10-03
		Versión	8
Procedimiento:	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES	Fecha Aprobación	11/07/2017
		Páginas	5

Petición	Solicitudes respetuosas de carácter general o particular las cuales pueden ser presentadas de manera verbal, escrita, electrónica y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.
Requerimiento:	Es un derecho de petición, una solicitud de información, una queja, un reclamo o una sugerencia, que presenta un ciudadano o ciudadana ante la Administración Distrital.
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS):	Aplicativo para registrar quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, consultas, solicitudes de copias, derechos de petición, ante cualquier entidad del Distrito.
Solicitud de Información:	Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y recibir información veraz e imparcial sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos.
Solicitud de Copias	Toda persona tendrá acceso a los documentos oficiales y podrá pedir y obtener copia de ellos. Sin embargo, la petición se negará si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o las leyes autorizan tratar como reservados y deberá ser motivada.
Sugerencia:	Es una insinuación o proposición de una idea que se presenta para mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

7. Descripción del procedimiento

Nro.	Descripción de actividades	Diagrama de Flujo	Responsable	Punto de Control	Documento soporte de la actividad	Observaciones
1	Recibir la consulta, petición, felicitación, queja, reclamo, solicitud o sugerencia.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> B[] B --> C{ ¿La PQRS se recibe a través del SDQS? } C -- NO --> D{ Es Competencia del IDEP dar solución y respuesta a la PQRS? } C -- SI --> D D -- NO --> B D -- SI --> E[] E --> F[] F --> A((A)) </pre>	Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	Verificar que la comunicación este dirigida al IDEP.	Documento de la consulta, petición, felicitación, queja, reclamo, solicitud o sugerencia	Recibir la consulta, petición, felicitación, queja, reclamo, solicitud o sugerencia . Esta puede ser recibida a través del Correo electrónico del idep@idep.edu.co, contactenos de la pagina web, por ventanilla de radicación en papel, verbalmente o a través del SDQS.
2	¿La PQRS se recibe a través del SDQS?		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	Verificar medio de recepción de la PQRS	SDQS	Verificar si la petición se recibió a través del aplicativo SDQS.
3	Es Competencia del IDEP dar solución y respuesta a la PQRS?		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	Verificar que la solicitud pueda ser resuelta por el IDEP	Documento la consulta, petición, felicitación, queja, reclamo, requerimiento o sugerencia	Verificar que la comunicación este dirigida al IDEP, en caso contrario se devolverá al usuario con la observación.
4	Radicar la petición, queja, reclamo o sugerencia		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	Verificar que se encuentre en la tipología correspondiente al tema.	Documento radicado Software SIAFI - Módulo de Gestión Documental	Radicar la comunicación registrandola en el módulo de gestión documental de SIAFI.
5	Se radica en el Modulo de Gestión Documental SIAFI y en el Aplicativo SDQS. Ir a No. 3		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	Verificar la competencia para el tramite y respuesta por el IDEP	Software SIAFI - Módulo de Gestión Documental y Aplicativo SDQS	Se debe dar respuesta en los tiempos establecidos en las políticas generales de éste procedimiento y las establecidas por la Ley 1755 de 2015 para Derechos de Petición.




ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN

Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico

FORMATO PROCEDIMIENTOS

Proceso		ATENCIÓN AL USUARIO		Código	PRO-AC-10-03	
				Versión	8	
Procedimiento:		ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES		Fecha Aprobación	11/07/2017	
				Páginas	5	
6	Entregar vía correo electrónico y en medio físico al responsable de atender la comunicación	<pre> graph TD A((A)) --> B[] B --> C[] C --> D[] D --> E[] E --> F[] F --> G[] G --> H((FIN)) </pre>	Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	Verificar el destinatario y que la carta digitalizada sea la correcta lo mismo en medio físico.	Software SIAFI - Módulo de Gestión Documental	Una vez radicado, se digitaliza el documento, para que el programa SIAFI, pueda remitirlo al destinatario vía correo electrónico y se entrega en físico con acuse de recibido por medio de la planilla de reparto de comunicaciones.
7	En el aplicativo SDQS se traslada a la entidad competente. En caso de llegar por otro canal se devuelve o se informa al peticionario. Ir No. 11		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	Verificar la competencia para el tramite y respuesta por el IDEP	Aplicativo SDQS, SIAFI - Módulo de Gestión Documental, correo electrónico, contactenos y telefono	Trasladar la consulta, petición, felicitación, queja, reclamo, solicitud o sugerencia por medio del aplicativo SDQS a la entidad distrital, en el caso de que sea competencia de una entidad nacional se radica en SIAFI y se hace traslado por medio físico, a su vez se adjunta y cierra definitivamente en el aplicativo para información en la hoja de ruta del peticionario.
8	Radical respuesta		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	Auxiliar Administrativo quién radica deberá verificar que la carta cumpla con las políticas institucionales y deberá llamar la carta de solicitud a la cual se esta dando respuesta.	Documento de respuesta Cuadro de control de Envío de Correspondencia en DRIVE	El funcionario responsable de dar respuesta a la solicitud, deberá entregar en la ventanilla de radicación el documento para ser radicado y enviado al destinatario a través de la empresa contratada para ello. Ver Instructivo de Radicación de Documentos.
9	Registrar la respuesta en el aplicativo SDQS. Ir al No. 11		Funcionario responsable del area asignada para la respuesta	Auxiliar Administrativo verifica que se haya cerrado la petición en los tiempos establecidos en la norma.	Aplicativo SDQS	El funcionario responsable de dar respuesta a la solicitud, deberá subir la respuesta radicada en formato digital al aplicativo SDQS y dar cierre definitivo.
10	Enviar informes de seguimiento de atención de PQRS		Profesional Especializado 222-03 y Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.	Pagina web www.idep.edu.co y veeduría Distrital	Informe de seguimiento	Los informes mensuales se envían a la Oficina Asesora de Planeación para su divulgación en la página web de la entidad. Adicionalmente este informe se envía por medio de la Red Distrital de Atención al Ciudadano a la Veeduría Distrital y desde este sitio realiza la consulta la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
11	Archivar Derechos de Petición y envío de los reportes de seguimiento de atención de PQRS		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	Carpeta Derechos de Petición	Solicitudes y respuestas de los derechos de petición	El Auxiliar Administrativo encargado de radicación de Derechos de Petición y SDQS, archivará en la carpeta respectiva (Ver TRD) los Derechos de Petición que serán custodiados y transferidos al Archivo Central.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	FORMATO PROCEDIMIENTOS		
	Proceso	ATENCIÓN AL USUARIO	Código PRO-AC-10-03 Versión 8 Fecha Aprobación 11/07/2017
	Procedimiento:	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES	Páginas 5
	8. Tiempos		
<p>Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.</p> <p><u>Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Las peticiones de documentos diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. 			
9. Políticas de Operación			
<p>Todos los requerimientos que se reciban en el Instituto deben ser radicados y tramitados siguiendo el procedimiento PRO-GD-07-03</p> <p>Cuando se reciba una solicitud ciudadana y se identifique que esta no corresponde a las funciones del IDEP, se debe informar de dicho trámite al ciudadano solicitante.</p> <p>Si se identifica que el requerimiento no contiene los datos suficientes para ser atendido, se debe solicitar ampliación de la información, con el fin de dar trámite al mismo. Lo anterior se puede hacer a través del canal de comunicación que el ciudadano interpuso su solicitud y con la opción "solicitud de ampliación" de información en el aplicativo SDQS.</p> <p>Cuando un requerimiento es presentado con trato irrespetuoso, se informará que no es posible atenderlo, toda vez que incumple con los requisitos establecidos en la Ley para dirigirse a la Administración Pública.</p> <p>El tiempo legal para emitir respuesta por parte del área encargada es el establecido por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</p> <p>Los derechos de petición que por competencia requieren asesoría jurídica, deberán ser avalados por el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica o su delegado.</p>			