 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</p>	FORMATO PROCEDIMIENTOS		
	Proceso	GESTION DOCUMENTAL	Código PRO-GD-07-14 Versión 1 Fecha Aprobación 29/11/2018
	Procedimiento:	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES	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 Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario Contratista OAP	Representante de la Alta Dirección para el Sistema Integrado de Gestión	Subdirector Administrativo Financiero y de Control Disciplinario.

Control de Cambios	
Fecha	Descripción
Noviembre de 2018	Actualización procedimiento incorporando las políticas de operación para la atención a población con enfoque preferencial y diferencial, el seguimiento a peticiones a los usuarios y el traslado del procedimiento al proceso GD-07 Gestión Documental.


1. Responsable de Procedimiento
Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario


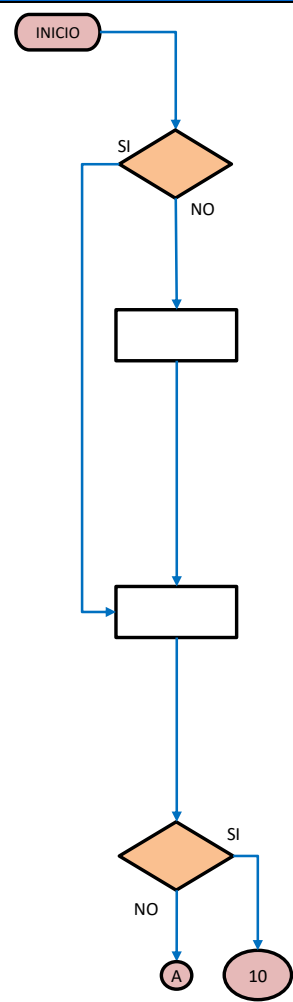
2. Objetivo
Responder las consultas, peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o sugerencias presentadas por la comunidad al Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico, IDEP, conforme lo establece la normatividad aplicable


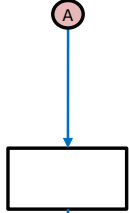



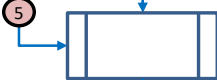

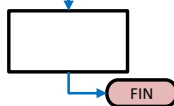
3. Alcance
Responder las consultas, peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o sugerencias y finaliza con el archivo de Derechos de Petición e Informes de seguimiento de PQRS
El procedimiento aplica para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión del IDEP.


4. Base legal

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

FORMATO PROCEDIMIENTOS											
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN <small>Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</small>	Proceso	GESTION DOCUMENTAL	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">Código</td> <td>PRO-GD-07-14</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Fecha Aprobación</td> <td>29/11/2018</td> </tr> <tr> <td>Páginas</td> <td>5</td> </tr> </table>	Código	PRO-GD-07-14	Versión	1	Fecha Aprobación	29/11/2018	Páginas	5
	Código	PRO-GD-07-14									
	Versión	1									
	Fecha Aprobación	29/11/2018									
Páginas	5										
Procedimiento:	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES										
<p>Decreto 19 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>Decreto 1166 de 2016: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente</p> <p>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</p> <p>Circular 002 de 2007: Solicitud de instrucciones para la atención de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información en las entidades distritales.</p> <p>Circular 033 de 2008: Procedimiento para Presentar Quejas, Reclamos Y Sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas Y Soluciones.</p> <p>Resolución No.204 de 2008. Por la cual se crea el Comité Asesor Antitramites de Gobierno en Línea del IDEP</p> <p>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</p> <p>Resolución 001 de 2018 Secretaria general Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Directrices para la organización de documentos de archivo relacionados con PQRS en las entidades distritales</p>											
5. Documentos de Referencia											
Documentos Externos		Documentos Internos									
Manual de Servicio al Ciudadano(a) Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha. Http://www.sdqsbogota.gov.co/sdqs/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.										
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 Bogotá te escucha	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.										

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN <small>Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico</small>		FORMATO PROCEDIMIENTOS					
		Proceso	GESTION DOCUMENTAL	Código	PRO-GD-07-14		
Procedimiento:		ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES	Versión	1			
			Fecha Aprobación	29/11/2018			
			Páginas	5			
7. Descripción del procedimiento							
Nro.	Descripción de actividades	Diagrama de Flujo	Responsable	Punto de Control	Documento soporte de la actividad	Observaciones	
1	Inicia con la actividad 4 del procedimiento PRO-GD-07-08 Gestión y trámite de Comunicaciones Oficiales						
2	¿La PQRS se recibe a través del aplicativo Bogotá te escucha?						
3	Ingresar la PQRS en el aplicativo de PQRS Bogotá te escucha de la Alcaldía Mayor de Bogotá.		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario		PQRS del aplicativo Bogotá te escucha	El auxiliar Administrativo al realizar el ingreso de la PQRS en el aplicativo Bogotá Te escucha deberá enviar al remitente un correo electrónico con la información de fecha y número de radicado, con el cual se puede hacer seguimiento a su PQRS. Adicionalmente, cuando el Auxiliar Administrativo remita las respuestas a las PQRS o informe el numero de radicado a través de correo electrónico, debe enviar el link de la Encuesta de satisfacción de usuarios del IDEP PQRS para el diligenciamiento de los ciudadanos.	
4	Realizar la distribución de las PQRS		Auxiliar administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario. Funcionario destinatario	Verificar que el destinatario y remitente correspondan a la PQRS a entregar y que la planilla quede debidamente firmada.	Planilla de reparto de comunicaciones expedida por el Sistema Administrativo y Financiero del IDEP, firmada por el funcionario que recibe la PQRS	Generar en el sistema la planilla de reparto de comunicaciones recibidas. La PQRS se entrega en el puesto de trabajo del funcionario destinatario de la correspondencia teniendo en cuenta lo siguiente: a) En el caso de que el funcionario a quien va dirigida la PQRS no se encuentre, la comunicación será entregada en el siguiente recorrido. b) En el caso de ausencia temporal del funcionario, la PQRS la debe recibir la persona designada. El funcionario que recibe la PQRS firma la planilla de reparto con fecha y hora de recibo. Dos veces al día se genera el reparto en el link de reparto de comunicaciones y se genera la planilla siguiendo el Manual de radicación del sistema Las PQRS entregadas a la Dirección, pueden ser reasignadas a otras dependencias para su trámite y respuesta.	
5	¿La PQRS es una Denuncia por hecho de corrupción?		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	Verificar si la petición se recibió a través del aplicativo Bogotá te escucha previamente.	Bogotá te escucha	Ingresar la PQRS en el aplicativo de PQRS Bogotá te escucha de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	

		FORMATO PROCEDIMIENTOS				
		Proceso	GESTION DOCUMENTAL	Código	PRO-GD-07-14	
Procedimiento:		ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES		Versión	1	
				Fecha Aprobación	29/11/2018	
				Páginas	5	
6	Llevar control interno de las PQRS recibidas		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario		Base de Datos en Excel. Correo electrónico de alerta cuando sea necesario.	Diligenciar Base de Datos (Excel) con los siguientes campos: *Número de Radicado del Sistema de información administrativo y financiero del IDEP. *Fecha *Radicado de Respuesta *Días de Respuesta *Radicado Bogotá te escucha (sistema Distrital de Quejas) *Día Radicado (Fecha de ingreso Bogotá te escucha) *Fecha de cierre Bogotá te escucha *Oficina Asignada *Clasificación de Tipología o asunto *Fecha de posible respuesta Generar alerta por correo electrónico a la oficina encargado de dar respuesta, con cinco días de antelación a la fecha de terminación del tiempo de oportunidad.
7	Tramitar en el aplicativo Bogotá te escucha la respuesta a la petición		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario		Trazabilidad en el aplicativo Bogotá te escucha	Trasladar la consulta, petición, felicitación, queja, reclamo, solicitud o sugerencia por medio del aplicativo Bogotá te escucha a la entidad distrital, en el caso de que sea competencia de una entidad nacional se radica en el Sistema Administrativo y Financiero del Instituto 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	Tramitar comunicaciones y generar respuesta.		Funcionario destinatario de la comunicación	1. Si corresponde a documento informativo, dar a conocer. 2. Entregar al superior para la correspondiente revisión, aprobación y firma. 3. Archivar el documentos de acuerdo a lo establecido en las TRD.		Si el documento recibido corresponde a una circular de información general o documento informativo, se dará conocer a los funcionarios o funcionario competente de la entidad, por los medios establecidos para este fin. Las comunicaciones internas o externas producidas por el IDEP se presentaran en los formatos y plantillas definidos y aprobados por el Sistema Integrado de Gestión. Adicionalmente deben relacionar al final las personas que intervinieron en su producción. De acuerdo a lo establecido en el MANUAL DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA MN-GD-07-01. Revisar Guía para PQRS
9	Radicar respuesta de acuerdo con lo establecido en la actividad 10 del procedimiento PRO-GD-07-08 Gestión y trámite de Comunicaciones Oficiales		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	Verificar que la respuesta tenga radicado de salida	Comunicación oficial	Una vez se cuente con el documento de salida digitalizado se remite a las áreas con el fin de cerrar el proceso en el aplicativo Bogotá te escucha. Los funcionarios de las áreas serán los encargados de cerrar los procesos con comunicación oficial radicada.
10	Continuar con los pasos establecidos en el Instructivo para la protección y custodia de datos de los denunciantes de actos de corrupción		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario			
11	Enviar informes de seguimiento de atención de PQRS		Profesional Especializado 222-03 y Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario.	Página 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 a través 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.
12	Archivar de acuerdo a la TRD		Auxiliar Administrativo Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	Carpeta PQRS	Solicitudes y respuestas de las PQRS	El Auxiliar Administrativo encargado de radicación de PQRS y del aplicativo Bogotá te escucha, archivará en la carpeta respectiva (Ver TRD)

	FORMATO PROCEDIMIENTOS			
	Proceso	GESTION DOCUMENTAL	Código	PRO-GD-07-14
			Versión	1
	Procedimiento:	ATENCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES	Fecha Aprobación	29/11/2018
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"> 1. 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. 2. 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 recepcionados, registrados y distribuidos siguiendo el procedimiento PRO-GD-07-08.</p> <p>Las consultas, peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o sugerencias, en forma verbal o escrita se pueden presentar a través de los canales de atención dispuestos por el Instituto para la Investigación Educativa y del Desarrollo Pedagógico- IDEP según documento MN-AC-10-01 Manual de Atención al Ciudadano del IDEP.</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 Bogotá te escucha.</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, conforme a la Ley 1755 de 2015</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> <p>Las PQRS que lleguen a la entidad y que no estén en el sistema Bogotá te escucha de la Alcaldía Mayor de Bogotá, deben ser incluidas en dicho sistema por el auxiliar Administrativo responsable de mantener el sistema al día.</p> <p>Los ciudadanos que quieran realizar el seguimiento a su petición, deberán ingresar a la página de Bogotá te escucha (http://www.bogota.gov.co/sdqs), dar clic en consulta tu petición a continuación diligenciar la información requerida para consultar la petición.</p> <p>Cuando un ciudadano presente una PQRS en lenguas indígenas, criollas, gitana o de señas, el servidor realizará un registro de la misma en video o audio y se dará traslado al Grupo de Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura para el trámite respectivo de traducción. Posteriormente se remite al área competente para dar respuesta al peticionario. En el documento MN-AU-10-01 Manual de Atención al ciudadano IDEP se encuentran los lineamientos para atención a Grupos étnicos minoritarios</p> <p>El servidor que recibe la PQRS verbal, debe remitirla a los usuarios con acceso al sistema Bogotá te escucha, para que el responsable por cada dependencia diligencie el formulario dispuesto por el sistema Bogotá Te escucha con la información brindada por el ciudadano; de esta forma se da inicio al trámite de Atención a PQRS.</p> <p>La entidad identificará a las PQRS de reconocimiento de un derecho fundamental, menores de edad o por periodistas, las cuales deben ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario y que por consiguiente requieren de mayor atención. El peticionario deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Lo anterior, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.</p> <p>Para el IDEP es importante el respeto a la diferencia, por consiguiente, los servidores no deben rechazar o descalificar a un usuario por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia, religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición; aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones. Por lo anterior, en el documento MN-AU-10-01 Manual de Atención al ciudadano IDEP se encuentran los protocolos de atención con enfoque preferencial y diferencial.</p>				